

**UPAYA PEGADAIAN SYARIAH UNIT CABANG PEMBANTU JALAN  
NENAS PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN JUMLAH  
NASABAH MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas-Tugas dan Memenuhi Syarat-Syarat  
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Syari'ah (S.E.Sy)  
Pada Fakultas Syari'ah dan Ilmu Hukum**



**DISUSUN OLEH:**

**SUSI SUSANTI**

**10825003869**

**JURUSAN EKONOMI ISLAM  
FAKULTAS SYARIAH DAN ILMU HUKUM  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI  
SULTAN SYARIF KASIM  
RIA  
2013**

## ABSTRAK

Skripsi ini berjudul: **“Upaya Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam”**. Yang bergerak dilembaga keuangan non bank. Yang beralamat di Jalan Nenas No. 3A Sukajadi- Pekanbaru (0761) 2244

Permasalahan dalam penelitian ini adalah 1) Bagaimana Upaya Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah? 2) Apa saja kendala- kendala dalam meningkatkan jumlah nasabah? 3) Bagaimana pandangan Ekonomi Islam terhadap upaya Pegadaian Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah?

Metode pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yaitu menganalisa data kemudian data tersebut dikembangkan dan diuraikan sehingga diperoleh gambaran yang jelas. Populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawannya yang berjumlah 5 orang, dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *purposive sampling*. Sumber data yang penulis gunakan adalah sumber data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari tempat penelitian Sumber data sekunder yaitu data yang diperoleh dari buku- buku yang berkaitan dengan penelitian penulis. Dengan metode pengumpulan data secara observasi, wawancara, dan studi pustaka. Setelah data terkumpul penulis melakukan analisa data dengan menggunakan metode penulisan deduktif, induktif, dan deskriptif analitik.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dimana Upaya Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru adalah sebagai berikut: pertama, dari segi produk adalah pegadaian menawarkan produk yang berbasis syariah kepada masyarakat. Kedua, melakukan kebijakan harga dengan cara menawarkan harga yang sesuai dengan harga pasaran. Ketiga, tempat yang mudah dijangkau oleh nasabah atau masyarakat dan yang terakhir meningkatkan mutu pelayanan dengan indikator: mengenal nasabah, keramah-tamahan serta kesopanan karyawan dalam pelayanan serta mempercepat kinerja karyawan dalam melayani pelanggan. Dan dapat disimpulkan bahwa menurut ekonomi Islam

upaya yang dilakukan pegadaian syariah unit cabang pembantu jalan nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabahnya telah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam, karena tidak ada yang bertentangan atau menyimpang dari syariat Islam.

## KATA PENGANTAR

Dengan rahmat Allah SWT yang maha kuasa, penulis mengucapkan puji syukur sedalam- dalamnya kehadiran-Nya, yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriring salam semoga tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, seorang reformasi sejati dalam sejarah kemanusiaan dan perintis peradaban yang membawa manusia dari kebodohan hingga ilmu pengetahuan. Semoga diakhir zaman mendapat limpahan syafaat darinya. Amin.

Sesuai ketentuan yang berlaku bahwa setiap mahasiswa yang akan menyelesaikan studinya di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Pekanbaru diwajibkan kepadanya untuk membuat karangan ilmiah berupa Skripsi yang sesuai dengan disiplin ilmu dan jurusan yang dipilih, alhamdulillah penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul “ **Upaya Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam Meningkatkan Jumlah Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam**”.

Dalam pembuatan skripsi ini terkadang menghadapi kendala- kendala, namun dengan keridhaan Allah SWT dan doa maupun motivasi penulisan dalam menyelesaikan skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan doa dari pihak secara langsung. Untuk itu melalui karya ilmiah ini penulis menyampaikan terima kasih setulusnya.

Dalam penyelesaian skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, dorongan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Kepada Ayahnda Amirullah dan Ibunda Nuraini yang tercinta, terima kasih tak terhingga atas pengorbanan, dan yang selalu mencurahkan kasih sayang, doa, dorongan, dan motivasi yang tulus untuk mengiringi langkahku dalam menggapai cita- cita untuk masa depan
2. Bapak Prof. Dr.H.M. Nazir, selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. H. Akbarizan, M.A,M.Pd selaku Dekan Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.Ibu Dr. Hertina, M.Pd selaku pembantu dekan 1 dan sekaligus selaku pembimbing yang telah membimbing penulis dari awal penulisan proposal, yang telah banyak meluangkan waktu, tenaga dan kesempatan dalam membantu penulisan dalam penyelesaian skripsi ini, Bapak Muhammad Kastulani, SH, MH selaku pembantu dekan II, Bapak Ahmad Darbi B, M.Ag selaku pembantu dekan III di Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum UIN Suska Riau.
4. Bapak Mawardi SA.g M. Si dan Bapak Darmawan Tia Indrajaaya, M.Ag selaku Ketua Jurusan dan Sekretaris Jurusan Ekonomi Islam Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim
5. Ibu Hj. Nurhasanah M.A selaku penasehat akademik yang telah banyak meluangkan waktu

6. Semua Dosen Fakultas Syariah dan Ilmu Hukum Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmunya kepada penulis selama perkuliahan
7. Bapak Kepala Perpustakaan beserta Stafnya, yang telah melayani penulis untuk mendapatkan buku- buku yang diperlukan selama kuliah, terutama dalam penulisan skripsi ini.
8. Pengelola Unit beserta Karyawan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru yang telah banyak memberikan data informasi kepada penulis sehingga penelitian ini dapat terselesaikan sebagaimana yang diharapkan.

Akhir kata penulis sudahi dengan mengucapkan Alhamdulillah semoga bantuan dan doa yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembacanya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 20 Febuari 2012

Susi Susanti

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>vii</b>
 <b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Batasan Masalah .....	9
C. Rumusan Masalah.....	9
D. Tujuan dan Kegunaan .....	10
E. Metode Penelitian .....	10
F. Sistematika Penulisan.....	13
 <b>BAB II    GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Pegadaian.....	15
B. Struktur Organisasi .....	18
C. Aktivitas Perusahaan atau Pegadaian.....	23
 <b>BAB III    TINJAUAN UMUM TENTANG PEGADAIAN SYARIAH</b>	
A. Pengertian Pegadaian.....	26
B. Landasan Hukum .....	30
C. Tujuan dan Manfaat Pegadaian .....	33

D. Aspek Pendirian.....	36
E. Syarat dan Rukun Gadai.....	39
F. Barang yang boleh di Gadai.....	42
G. Bauran Pemasaran atau Marketing Mix.....	44
 <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Upaya Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah .....	54
B. Faktor Pendukung .....	70
C. Tinjauan Ekonomi Islam.....	71
 <b>BAB V PENUTUP</b>	
A. Kesimpulan .....	79
B. Saran .....	80
 <b>DAFTAR PUSTAKA</b>	



## **DAFTAR TABEL**

Tabel I.I

Struktur organisasi Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas

Pekanbaru

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada era globalisasi seperti sekarang ini, maka kebutuhan manusia akan kebutuhannya sehari-hari, baik itu kebutuhan pokok maupun kebutuhan primer, kebutuhan sekunder bahkan kebutuhan tersier tentu jelas sangat memerlukan sejumlah dana atau uang untuk memenuhi kebutuhan tersebut. Dengan perkembangan zaman yang sangat cepat, maka semakin banyak masalah-masalah yang akan timbul dimana masalah ini harus dihadapi oleh masyarakat. Dalam kegiatan sehari-hari, uang selalu saja dibutuhkan untuk membeli atau membayar berbagai keperluan. Dan yang menjadi masalah terkadang kebutuhan yang ingin dibeli tidak dapat dicukupi dengan uang yang dimilikinya. Kalau sudah demikian maka mau tidak mau kita mengurangi untuk membeli berbagai keperluan yang dianggap tidak penting, namun untuk keperluan yang sangat penting terpaksa harus dipenuhi dengan berbagai cara seperti meminjam dari berbagai sumber dana yang ada.

Bagi mereka yang memiliki barang-barang berharga kesulitan dana dapat segera dipenuhi dengan cara menjual barang berharga tersebut, sehingga sejumlah uang yang diinginkan dapat terpenuhi. Namun risikonya barang yang telah dijual akan hilang dan sulit untuk kembali<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*. (Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.2007), h. 245

Untuk mengatasi masalah diatas dimana kebutuhan dana dapat dipenuhi tanpa kehilangan barang- barang berharga, maka masyarakat dapat menjaminkan barang- barangnya kepada lembaga tertentu. Dimana barang tersebut pada waktu tertentu dapat ditebus kembali setelah masyarakat melunasi pinjamannya. Dimana kegiatan tersebut disebut dengan usaha gadai. Pegadaian diharapkan akan lebih mampu mengelola usahanya dengan lebih professional, tanpa meninggalkan ciri khusus misinya, yaitu penyaluran uang pinjaman atas dasar hukum gadai. Bersamaan dengan produk- produk berbasis syariah yang kian marak di Indonesia, sektor pegadaian juga ikut mengalaminya.

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan bukan Bank di Indonesia yang mempunyai aktivitas membiayai kebutuhan masyarakat, baik bersifat produktif maupun konsumtif, dengan menggunakan hukum gadai. Pada dasarnya transaksi pembiayaan dilakukan oleh pegadaian sama dengan prinsip pinjaman melalui lembaga perbankan, namun yang membedakan adalah dasar hukum yang digunakan yaitu hukum gadai<sup>2</sup>.

Lembaga Pegadaian untuk memberikan pinjaman-pinjaman kepada perseorangan. Sejarah pegadaian sudah cukup lama sejak zaman kolonial. Ia sangat dibutuhkan oleh rakyat kecil. Kredit ataupun pinjaman yang diberikan didasarkan pada nilai barang jaminan yang diserahkan, tujuan pegadaian adalah mencegah rakyat kecil yang membutuhkan pinjaman agar

---

<sup>2</sup> Ade Arthesa, *Bank dan Lembaga Keuangan bukan Bank*, (Jakarta: ,Indeks, 2006),h. 271

tidak jatuh ke tangan para pelepas uang yang dalam pemberian pinjaman mengenakan bunga sangat tinggi dan berlipat ganda<sup>3</sup>.

Menurut Kitab Undang-Undang Hukum perdata pasal 1150, gadai adalah suatu hak yang diperoleh pihak yang mempunyai piutang atas suatu barang bergerak. Barang bergerak tersebut diserahkan oleh pihak yang berutang kepada pihak yang berpiutang. Pihak yang berutang memberikan kekuasaan kepada pihak yang mempunyai piutang untuk memiliki barang bergerak tersebut apabila pihak yang berutang tidak dapat melunasi kewajibannya pada saat berakhirnya jangka waktu pinjaman.<sup>4</sup>

Istilah gadai (*Rahn*) adalah menahan salah satu harta milik si peminjam sebagai jaminan atas pinjaman yang diterimanya. Barang yang ditahan tersebut mempunyai nilai ekonomis<sup>5</sup>. Barang yang dititipkan pada si piutang dapat kembali dalam jangka waktu tertentu yang telah disepakati antara nasabah dengan Pegadaian<sup>6</sup>.

Gadai dalam fiqh di sebut rahn yang menurut bahasa adalah nama barang yang dijadikan sebagai jaminan kepercayaan, sedangkan menurut syara' artinya menyandera sejumlah harta yang diserahkan sebagai jaminan secara hak, tetapi dapat diambil kembali sebagai tebusan<sup>7</sup>.

---

<sup>3</sup>Faried Wijaya, Soetatwo Hadiwigeno, *Lembaga-lembaga keuangan dan Bank*, (Yogyakarta: BPFE, 1991) h. 372

<sup>4</sup>Ade Arthesa, *Op. Cit*, hal. 171

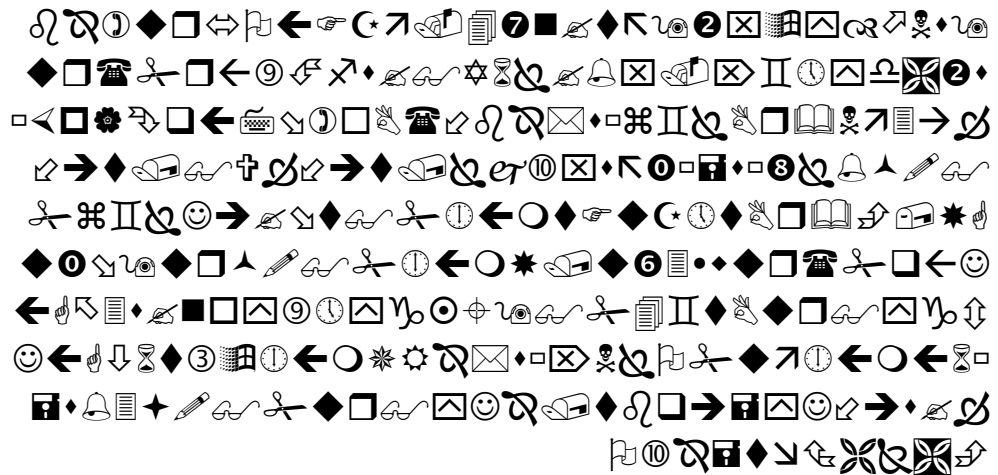
<sup>5</sup>Muhammad Syafi'I Antonio, *Bank Syariah dari Teori Ke Praktek*, (Jakarta: Gema Insani, 2001), h. 128

<sup>6</sup>Mustafa Edwin Nasution dan Dkk, *Pengantar Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2007), h. 314

<sup>7</sup>Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta: Ekonisa Edisi 2, 2004), h. 156

Menurut Bank Indonesia gadai syariah adalah akad penyerahan barang atau harta dari nasabah kepada bank sebagai jaminan atas seluruh hutang.<sup>8</sup>

Dalil dalam al- Quran tentang gadai syariah:



Artinya : *jika kamu dalam perjalanan (dan bermu'amalah tidak secara tunai) sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, Maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegan (oleh yang berpiutang). akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, Maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya (hutangnya) dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya. (QS.2:283)<sup>9</sup>*

Pegadaian Syariah dalam menjalankan operasionalnya berpegang kepada prinsip syariah dan kebijakan pemerintah dalam pengembangan praktik ekonomi dan lembaga keuangan yang sesuai dengan nilai dan prinsip hukum islam. Pada dasarnya, produk- produk yang berbasis

<sup>8</sup>Sunarto Zulkifli, *Panduan Praktis Transaksi Perbankan Syariah*, (Jakarta: 2003), h. 28

<sup>9</sup>Departemen Agama RI, *Al-Quran dan Terjemahan*, (Bandung: PT. Syamil Cipta Media,2005), h. 49

syariah memiliki karakteristik seperti, tidak memungut bunga dalam berbagai bentuk karena riba<sup>10</sup>.

Besarnya permintaan warga masyarakat terhadap jasa Pegadaian membuat lembaga-lembaga keuangan Syariah juga melirik kepada sektor ini. Padahal pegadaian juga merupakan salah satu praktik transaksi sosial dan keuangan yang pernah di praktikkan di masa Nabi Muhammad Saw, yang menjanjikan perekonomian rakyat untuk dikembangkan.<sup>11</sup>

Pegadaian Syariah pertama kali berdiri di Jakarta dengan nama Unit Layanan Gadai Syariah (ULGS) cabang Dewi Sartika pada bulan Januari tahun 2003. Menyusul kemudian pendirian ULGS di Surabaya, Makasar, Semarang, Surakarta, Yogyakarta, serta terdapat pula empat cabang kantor Pegadaian di Aceh di konversikan menjadi Pegadaian Syariah. Konsep operasional Pegadaian Syariah mangacu pada sistem administrasi modren, yaitu asas rasional, efisiensi dan efektivitas yang sesuai dengan nilai-nilai islam. Fungsi operasional Pegadaian Syariah dijalankan oleh kantor-kantor cabang Pegadaian Syariah atau unit layanan Gadai Syariah (ULGS) sebagai satu unit organisasi dibawah binaan divisi Usaha lain Perum Pegadaian. ULGS ini merupakan unit bisnis mandiri yang secara struktural terpisah pengolaannya dari usaha gadai konvensional.<sup>12</sup>

---

<sup>10</sup>Andri Soemitra, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*. (Jakarta: Kencana, 2009), h. 384

<sup>11</sup>Zainuddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, (Jakarta: Sinar Grafika, 2008), h. 15

<sup>12</sup>Buchari Alma, Donni Juni Priansa, *Manajemen bisnis syariah*, (Bandung: CV Alfabeta, 2009), h. 30

Terbitnya peraturan pemerintah No. 10 tanggal 1 April 1990 dapat dikatakan menjadi tonggak awal kebangkitan Pegadaian PP 10/1990 menegaskan misi yang harus ditaati oleh Pegadaian untuk mencegah praktik riba dan menghindarkan umat islam dari kemungkinan terjerumus kepada yang haram. Misi ini tidak berubah hingga terbitnya PP No. 103/2000 yang dijadikan sebagai landasan kegiatan usaha pegadaian sampai sekarang.<sup>13</sup>

Pegadaian sampai saat ini merupakan satu-satunya lembaga formal di Indonesia yang berdasarkan hukum di perbankan melakukan pembiayaan dengan bentuk penyaluran kredit atas dasar hukum gadai. Tugas pokok pegadaian adalah menjembatani kebutuhan dana masyarakat dengan pemberian uang pinjaman berdasarkan hukum gadai. Tugas tersebut dimaksudkan untuk membantu masyarakat agar tidak terjerat dalam praktek-praktek lintah darat.

Seiring perkembangan, Pegadaian Syariah pada saat ini mengalami persaingan antara pegadaian dalam mendapatkan nasabah yang sebanyak - banyaknya. Dengan maraknya persaingan tersebut, masing- masing pegadaian terutama pegadaian syariah memerlukan keahlian tersendiri dari segala upaya untuk meningkatkan jumlah nasabahnya yaitu seperti memberikan pelayanan yang terbaik, promosi maupun dalam bentuk lainnya.

---

<sup>13</sup>Abdul Ghofur Anshori, *Gadai Syariah Di Indonesia*, (Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006), h. 116

Upaya Pegadaian Syariah dalam menarik nasabah adalah diantaranya memberikan masyarakat pelayanan yang baik, memberikan rasa aman, nyaman dan menguntungkan bagi masyarakat. System prosedurnya mudah dan cepat, nasabah juga tidak dibebani bunga tetapi melainkan hanya dikenakan biaya penitipan, pemeliharaan, penjagaan, dan penaksiran. Perlunasan dilakukan secara angsuran setiap bulan dengan jumlah yang tetap, dilayani oleh staf yang berpengalaman serta ramah dan santun dalam melayani dengan sepenuh hati, tidak mengabaikan perintah serta aturan- aturan yang telah ditetapkan oleh Allah SWT, merupakan pelayanan yang Islami<sup>14</sup>.

Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru adalah salah satu Pegadaian yang beroperasi secara syariah. Dimana Pegadaian ini menawarkan 3 produk unggulan, seperti Gadai Syariah (*Ar- Rahn*), *Mulia*, dan *Ar- Rum*.

Jumlah nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru ini dari tahun ketahun semakin meningkat. Seperti yang kita lihat pada tabel dibawah ini.

**Tabel 1.1**

**Jumlah nasabah setiap tahun**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah Nasabah</b>	<b>Rasio Pertumbuhan Nasabah</b>
2009	594	100 %

---

<sup>14</sup> Andri Soemitra, *Op.cit*, hal. 389



2010	1959	30%
2011	2406	81%
2012	3100	77%

**Sumber:** Dokumen Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas

Pekanbaru

Meningkatnya jumlah nasabah setiap tahunnya, karena kebutuhan masyarakatnya terhadap pemenuhan dana cepat kini semakin meningkat terlebih dengan mengetahui keberadaan . pegadaian sebagai lembaga keuangan non bank yang menyalurkan pinjaman dengan cepat dan aman.

Pada Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru ini dalam meningkatkan jumlah nasabah yaitu melalui promosi dan pelayanan. Dimana promosi merupakan cara bagaimana membuat para calon nasabah bisa tertarik untuk menjadi nasabah ditempat tersebut. Salah satu tujuan promosi pegadaian syariah unit cabang pembantu jalan nenas Pekanbaru adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru, serta memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah. Selain itu juga pegadaian dalam menarik nasabah melalui *personal selling*, dimana masing- masing pegawai diupayakan dapat memberikan informasi kepada masyarakat dimana mereka berada, baik ditempat kerja maupun di setiap kegiatan masyarakat yang ingin mengetahui informasi tentang pegadaian. Seperti

dalam kegiatan arisan, sosialisasi baik dilingkungan kerja maupun tempat umum<sup>15</sup>.

Sesuai dengan sifatnya usaha pegadaian pada prinsipnya menyediakan pelayanan bagi pemanfaatan masyarakat umum dan sekaligus memupuk keuntungan yang berdasarkan prinsip pengelolaan yang baik atau secara syariat Islam.

Pegadaian syariah unit cabang pembantu jalan Nenas Pekanbaru ini diharapkan dapat membantu meningkatkan perekonomian nasabah sehingga dapat memberikan kesejahteraan terhadap perekonomian pada umumnya. Berdasarkan pemaparan dan latar belakang di atas, maka penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut permasalahan ini dalam bentuk karya ilmiah yang berjudul: **“UPAYA PEGADAIAN SYARIAH UNIT CABANG PEMBANTU JALAN NENAS PEKANBARU DALAM MENINGKATKAN JUMLAH NASABAH MENURUT PERSPEKTIF EKONOMI ISLAM”**.

## **B. Batasan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang penulis menentukan identifikasi masalah, maka penulis membatasi permasalahan dengan memfokuskan Upaya Pegadaian Syariah dalam meningkatkan jumlah Nasabah Menurut Perspektif Ekonomi Islam.

## **C. Rumusan Masalah**

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

---

<sup>15</sup>Rudi Iswanto, Pengelola Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru, *Wawancara*, 04 Juni 2012

1. Bagaimana upaya yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah?
2. Apa saja Faktor pendukung Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah?
3. Bagaimana pandangan Ekonomi Islam terhadap Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru ?

#### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

1. Adapun tujuan penelitian ini penelitian adalah:
  - a. Untuk mengetahui Upaya Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah
  - b. Untuk mengetahui apa saja faktor pendukung Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah
  - c. Untuk mengetahui pandangan Ekonomi Islam terhadap Upaya Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah.
2. Kegunaan Penelitian
  - a. Merupakan kesempatan untuk penulis dalam menerapkan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama perkuliahan melalui teori yang ada kaitannya dengan kenyataan yang terjadi dilapangan.

- b. Hasil penelitian ini diharapkan bisa memberikan sumbangan pemikiran guna penelitian lebih lanjut
- c. Sebagai bahan untuk menambah khazanah ilmu pengetahuan keislaman, khususnya dalam bidang ekonomi.

## **E. Metode Penelitian**

### **1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini adalah penelitian lapangan yang dilaksanakan dilaksanakan pada Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru. Alasan pemilihan lokasi:

- 1. Karena melihat banyaknya pertumbuhan peningkatan jumlah nasabah setiap tahunnya sedangkan jumlah pegawainya sedikit
- 2. Karena ingin mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan oleh pegadaian syariah unit cabang pembantu jalan nenas pekanbaru ini dalam meningkatkan jumlah nasabahnya
- 3. Karena lokasi penelitian ini mudah dijangkau

### **2. Populasi dan Sampel**

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pimpinan dan karyawan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru yang berjumlah 5 orang. Teknik yang digunakan adalah *purposive sampling*, dimana penulis memilih sampel berdasarkan penilaian terhadap beberapa karakteristik anggota sampel yang disesuaikan dengan maksud peneliti.

### **3. Subjek dan Objek**

- a. Sebagai subjek dalam penelitian ini adalah karyawan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru
- b. Sebagai objek dalam penelitian ini adalah Upaya Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah

#### 4. Sumber Data

- a. Data primer yaitu data informasi yang diperoleh langsung dari subjek penelitian dan diolah oleh peneliti
- b. Data sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber yang telah dipublikasikan baik dari sumber buku bacaan maupun dari lembaga pegadaian ataupun dari lembaga yang terkait.

#### 5. Metode Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

- a. Observasi, yaitu penulis melakukan pengamatan langsung dilapangan untuk mendapatkan gambaran secara nyata.
- b. Wawancara, Tanya jawab langsung dengan narasumber atau pihak pegadaian syariah
- c. Dokumentasi, pengumpulan data, dokumen-dokumen dari pegadaian syariah cabang subrantas

#### 6. Analisa Data

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu menganalisa data atas dasar- dasar persamaan jenis data, kemudian data tersebut dikembangkan dan diuraikan sehingga diperoleh gambaran yang jelas dan utuh tentang masalah yang akan diteliti.

## 7. Metode Penulisan

- a. Deskriptif , menggambarkan secara tepat masalah yang akan diteliti sesuai dengan data yang diperoleh, kemudian dianalisa sesuai dengan masalah tersebut
- b. Induktif, mengumpulkan data-data yang berhubungan dengan masalah yang akan diteliti, kemudian data tersebut dianalisa dan diambil kesimpulannya secara umum.
- c. Deduktif, menggambarkan kaedah umum yang ada kaitannya dengan masalah penulis teliti, dianalisa kemudian diambil kesimpulan secara khusus.

## F. Sistematika Penulisan

Untuk terarahnya penulisan skripsi ini, maka penulis membagi lima bab yang terdiri dari beberapa sub bab. Adapun sistematika penulisannya adalah sebagai berikut:

### **BAB I            PENDAHULUAN**

Dalam penulisan ini dikemukakan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan dan kegunaan penelitian, metode penelitian, serta sistematika penulisan.

## **BAB II            GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan gambaran secara umum mengenai Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru yang antara lain tentang sejarah singkat perusahaan, struktur organisasi serta aktivitas Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru

## **BAB III          TINJAUAN TEORITIS**

Dalam bab ini menjelaskan mengenai , Pengertian gadai Syariah, Landasan Hukum Pegadaian Syariah, Tujuan Pegadaian Syariah, Syarat dan Rukun Gadai, barang yang boleh digadaikan, aspek pendirian pegadaian,serta marketing mix atau konsep pemasaran.

## **BAB IV          PEMBAHASAN DAN HASIL PENELITIAN**

Dalam bab ini berisikan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai Upaya Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah serta kendala- kendalanya dan pandangan Ekonomi Islam terhadap Upaya dalam meningkatkan jumlah nasabah

pada Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru.

## **BAB V KESIMPULAN**

Dalam bab ini yang juga merupakan bab penutup, penulis membahas kesimpulan mengenai hasil penelitian dan saran.

## **BAB II**

### **GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

#### **A. Sejarah Singkat Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan**

##### **Nenas Pekanbaru**

Perum Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru berdiri pada tanggal 28 November 2009 yang berlokasi di daerah Sukajadi Pekanbaru yang ditetapkan berdasarkan keputusan Direksi Perum Pegadaian No. 95/LB.1.00/ 2009, tentang pembukaan Kantor Cabang Pegadaian Syariah Unit Pembantu KANWIL II Pekanbaru<sup>16</sup>.

---

<sup>16</sup>Rudi Iswanto, Pengelola Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru, *Wawancara* 23 Juni 2012



Berdasarkan keputusan Direksi Perum Pegadaian tentang pembukaan Kantor Cabang Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas di KANWIL II Pekanbaru:

4. Menimbang dan menyatakan bahwa:
  - a. Dalam rangka menjawab kebutuhan sebagian konsumen Muslim di Indonesia yang menginginkan transaksi pinjam meminjam yang sesuai dengan syariat Islam, maka Perum Pegadaian sebagai lembaga yang bergerak disektor usaha penyaluran pinjaman perlu merespon tuntunan konsumen itu;
  - b. Bahwa hasil penelitian dan pengamatan pasar yang telah dilakukan oleh Tim kantor Wilayah II di Pekanbaru, telah memenuhi syarat untuk mendirikan Kantor Unit Cabang Pembantu Jalan Suka Jadi, Pekanbaru.
  - c. Bahwa pembukaan kantor Cabang Pegadaian Syariah tersebut perlu ditetapkan 15 surat keterangan Direksi Perum Pegadaian<sup>17</sup>.

Adapun visi dan misi dalam pegadaian syariah adalah sebagai berikut:

#### 1. Visi

Pada tahun 2013 Pegadaian menjadi “Champion” dalam pembiayaan mikro dan kecil, berbasis gadai dan fiducia bagi masyarakat menengah ke bawah.

---

<sup>17</sup> Dokumen Perum Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru

## 2. Misi

- a. Membantu program pemerintah meningkatkan kesejahteraan rakyat khususnya golongan menengah ke bawah dengan memberikan solusi keuangan yang terbaik melalui penyaluran pinjaman skala mikro, kecil dan menengah atas dasar hukum gadai dan fidusia
- b. Memberikan manfaat kepada pemangku kepentingan dan melaksanakan tata kelola perusahaan yang baik secara konsisten
- c. Malaksanakan usaha lain dalam rangka optimalisasi sumber daya

Misi Perum Pegadaian sebagai suatu lembaga yang ikut meningkatkan perekonomian dengan cara memberikan uang pinjaman berdasarkan hukum gadai, kepada masyarakat kecil, agar terhindar dari praktik pinjaman uang dengan bunga yang tidak wajar ditegaskan dalam keputusan menteri Keuangan No. Kep -39/MK/6/1/1971 tanggal 20 Januari 1970 dengan tugas pokok sebagai berikut:

- a. Membina perekonomian rakyat kecil dengan menyalurkan kredit atas dasar hukum gadai kepada: para petani, nelayan, pedagang kecil, industri kecil, yang bersifat produktif kaum buruh/ pegawai negeri yang ekonomi lemah dan bersifat konsumtif.
- b. Ikut serta mencegah adanya pemberian pinjaman yang tidak wajar, ijon, pegadaian gelap dan praktik riba lainnya.
- c. Disamping menyalurkan kredit, maupun usaha- usaha lainnya yang bermanfaat terutama bagi pemerintah dan masyarakat.

- d. Membina pola perkreditan supaya benar- benar terarah dan bermanfaat dan bila perlu memperluas daerah operasinya. Dengan seiring perubahan status perusahaan dari perjan menjadi perum pernyataan misi perusahaan dirumuskan kembali dengan pertimbangan jagan sampai misi perusahaan itu justru membatasi ruang gerak perusahaan dan sasaran pasar tidak hanya masyarakat kecil dan golongan menengah saja maka terciptalah misi perusahaan perum pegadaian yaitu : ikut membantu program pemerintah dalam upaya meningkatkan kesejahteraan masyarakat golongan menengah kebawah melalui kegiatan utama berupa penyaluran kredit gadai dan melakukan usaha lain yang menguntungkan. Bertolak dari misi pegadaian tersebut dapat dikatakan sebenarnya pegadaian adalah sebuah lembaga dibidang keuangan yang mempunyai visi dan misi bagaimana masyarakat mendapat perlakuan dan kesempatan yang adil dalam perekonomian<sup>18</sup>

## **B. Struktur Organisasi Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru**

Struktur Organisasi Perusahaan merupakan suatu kerangka usaha dalam menjalankan atau melakukan pekerjaan- pekerjaan yang akan dilakukan, organisasi dapat dianggap sebagai wadah untuk mencapai tujuan tertentu, mengetahui kedudukan dan wewenang, tugas, fungsi dan tanggung jawab dalam setiap pekerjaan untuk mencapai tujuan organisasi.

---

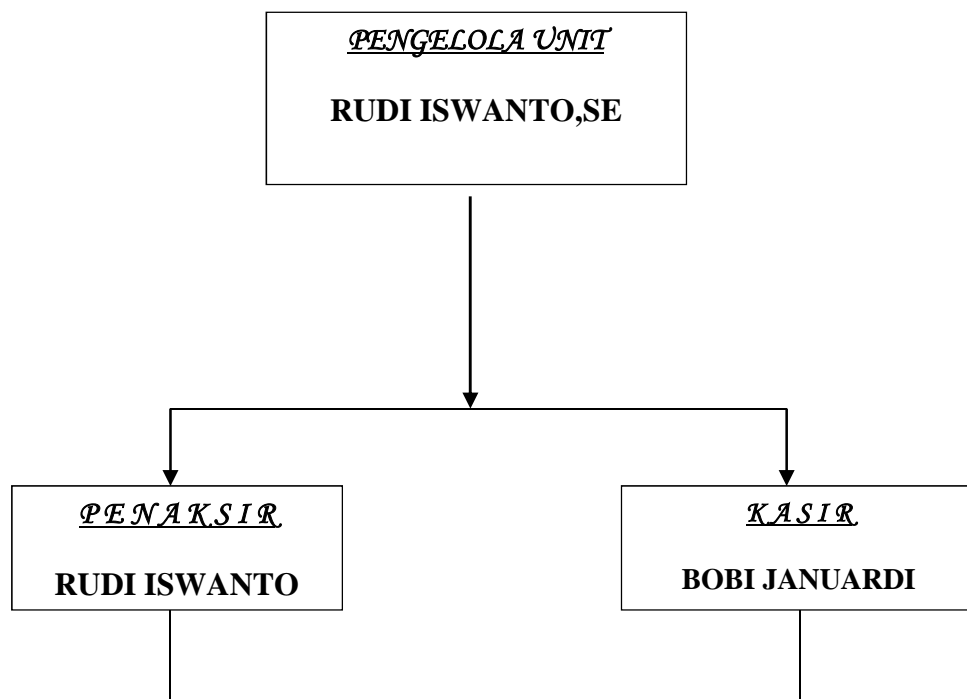
<sup>1</sup><http://dh-agus.blogspot.com/2009/05gambaran-umum-kegiatan-usaha-pegadaian.html>

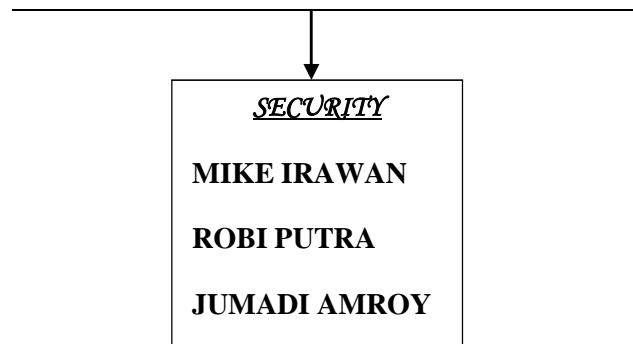
Pembentukan organisasi ini dimaksudkan agar wewenang dan tanggung jawab dapat dibagi sehingga suatu pekerjaan mulai dari awal sampai akhir tidak dikerjakan oleh satu orang, agar pembagian wewenang dan tanggung ini dapat menciptakan suatu system pengawasan intern di perusahaan tersebut.

Adapun struktur organisasi Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dapat dilihat pada gambar di bawah ini

### STRUKTUR ORGANISASI

#### PERUM PEGADAIAN SYARIAH UNIT CABANG PEMBANTU JL. NENAS PEKANBARU





**Sumber:** Dokumen Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru

Penjelasan mengenai tugas masing- masing bagian Unit Perum Pegadaian Syariah Jalan Nenas Pekanbaru sebagai berikut:

**a) Pengelola UPS**

Adapun tugas pengelola UPS (Unit Pegadaian Syariah) dapat dilihat sebagai berikut:

**1. Tugas Pokok**

- a. Mengkoordinasikan, melaksanakan dan mengawasi kegiatan operasional UPS.
- b. Menangani barang jaminan bermasalah dan barang jaminan setelah jatuh tempo.
- c. Melakukan pengawasan secara uji dan terprogram terhadap jaminan barang yang masuk.

- d. Mengkoordinasi, melaksanakan dan mengawasi administrasi kegiatan sarana dan prasarana, keamanan, ketertiban, kebersihan secara pembuatan laporan kegiatan operasional UPS.
- e. Melaksanakan penaksiran terhadap barang jaminan untuk mengetahui mutu dan nilai barang serta bukti kepemilikannya dan dalam rangka dan menetapkan golongan taksiran dan uang jaminan.
- f. Merencanakan dan menyiapkan barang jaminan (BJ) yang akan disimpan agar terjamin keamanannya<sup>19</sup>.

## 2. Tanggung Jawab

- a. Kebenaran jumlah jaminan, kerapian, kebersihan, dan keamanan.
- b. Kebenaran laporan barang jaminan

## 3. Tugas Tambahan

- a. Membantu menyelesaikan tugas pekerjaan administrasi
- b. Menjadi anggota serah terima pengelola cabang pegadaian syariah (PCPS).
- c. Mengerjakan tugas pekerjaan lain yang diberikan pengelola cabang pegadaian syariah (PCPS) sesuai peraturan yang berlaku<sup>20</sup>.

## 4. Hubungan Kerja

- a. Dengan PCPS
- b. Dengan manajer operasional usaha *rahn*

---

<sup>19</sup>Perum Pegadaian Syariah, *Buku Pedoman Kerja*, Jakarta 2000

<sup>20</sup>Rudi Iswanto, Pengelola Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru, *Wawancara*, 23 November 2012

c. Dengan pendukung administrasi dan pembayaran

d. Dengan penaksir

5. Wewenang

a. Mengajukan kebutuhan peralatan untuk menjaga kebersihan dalam gudang

b. Memberikan informasi seperlunya kepada nasabah berkaitan dengan barang jaminan yang diserahkan

6. Tempat kerja

Dalam dan luar ruangan

**b) Penaksir**

Penaksir bertugas manaksir jaminan untuk menentukan mutu dan nilai barang sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam rangka mewujudkan penetapan taksiran dan uang pinjaman yang wajar serta citra baik perusahaan

**c. Kasir**

Adapun tugas dari kasir tersebut adalah sebagai berikut:

1. Menaksir barang jaminan nasabah untuk dapat dijadikan dasar peminjaman yang dapat diberikan kepada nasabah
2. Mengelola transaksi

3. Menangani bagian wanprestasi
4. Survey lapangan serta penerima uang setoran pengembalian dan pinjaman serta pembayaran lainnya.

**d. Security**

Adapun tugas security adalah menjaga keamanan disekitar kantor dan seluruh isi kantor dengan baik, baik siang maupun malam<sup>21</sup>.

**C. Aktivitas Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru**

Perum Pegadaian merupakan badan usaha milik negara yang bergerak dalam bidang jasa keuangan bukan bank dengan kegiatan utamanyamenyalurkan pinjaman kepada masyarakat. Selain dari itu, pegadaian juga dibuka dengan maksud untuk melayani dan membantu serta menolong para nasabah yang sedang mengalami kesulitan dalam segi ekonomi yang lemah dengan sistem gadai.

Pegadaia Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas mempunyai tiga produk unggulan yaitu:

---

<sup>21</sup>Robi Putra, Sekuriti Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru, *Wawancara*, 23 November 2012



### 1. Gadai Syariah (*Ar- rahn*)

Gadai syariah adalah skim pinjaman yang mudah dan praktis untuk memenuhi kebutuhan dana bagi masyarakat dengan sistem gadai sesuai syariah dengan agunan berupa emas, perhiasaan, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor. Adapun syarat peminjamannya adalah sebagai berikut:

- b. Menyerahkan copy KTP atau identitas resmi lainnya
- c. Menyerahkan barang sebagai jaminan (emas, berlian, elektronok dan kendaraan bermotor).
- d. Untuk kendaraan bermotor menyerahkan dokumen kepemilikan (BPKB) dan copy STNK sebagai pelengkap jaminan.
- e. Mengisi formulir permintaan pinjaman
- f. Menandatangani akad<sup>22</sup>.

### 2. Mulia (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi)

Mulia (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi) adalah penjualan logam Mulia oleh Pegadaian kepada masyarakat secara tunai, dan agunan dengan jangka waktu fleksibel. Logam Mulia mempunyai berbagai aspek yang menyentuh kebutuhan manusia disamping memiliki nilai estesis yang tinggi juga merupakan jenis investasi yang nilainya sangat stabil, likuid dan aman secara rill dan menggunakan akad murabahh dan rahn. Adapun keuntungan berinvestasi melalui Logam Mulia adalah sebagai berikut:

---

<sup>22</sup>Brosur Produk MULIA pada Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru

- a. Alternatif investasi yang aman untuk menjaga portopolio aset
- b. Jembatan mewujudkan niat mulia untuk:
  - 1. Menabung logam mulia untuk menunaikan ibadah haji
  - 2. Mempersiapkan biaya pendidikan anak dimasa mendatang
  - 3. Memiliki tempat tinggal dan kendaraan

Adapun persyaratan untuk logam mulia adalah:

- 1. Menyerahkan copy KTP atau identitas resmi lainnya
- 2. Mengisi formulir aplikasi Mulia
- 3. Menyerahkan uang muka
- 4. Menandatangani akad Mulia

### 3. Ar-rum (Ar-rahn untuk usaha mikro atau kecil)

*Ar- rum* adalah skema peminjaman dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan usaha dengan sistem pengembalian dengan cara angsuran, menggunakan jaminan BPKB mobil atau motor. Adapun keuntungan Ar- rum adalah sebagai berikut:

- a. Prosedur dan syarat yang mudah, serta waktu dari survey sampai pencairan prosesnya cepat
- b. Biaya ijarah yang relative ringan dan biaya administrasi yang tidak memberatkan
- c. Jangka waktu pembayaran fleksibel, serta bebas menentukan pilihan pembayaran (angsuran atau sekaligus).

Adapun syarat peminjaman adalah sebagai berikut:

- a. Menyerahkan copy KTP/identitas resmi nilainya
- b. Menyerahkan dokumen kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB) sebagai agunan
- c. Memiliki usaha produktif minimal sudah berjalan 1 tahun
- d. Survey dan analisa kelayakan usaha
- e. Mengisi formulir permintaan pinjaman
- f. Menandatangani akad<sup>23</sup>

### **BAB III**

## **TINJAUAN UMUM TENTANG PEGADAIAN SYARIAH**

### **1. Pengertian Gadai**

Pegadaian merupakan salah satu lembaga keuangan bukan bank, di Indonesia yang mempunyai aktivitas membiayai kebutuhan masyarakat, baik bersifat produktif maupun yang bersifat konsumtif, dengan menggunakan hukum gadai. Pada dasarnya transaksi pembiayaan yang dilakukan pegadaian sama dengan pinjaman melalui perbankan, namun

---

<sup>23</sup>Brosur Produk *Ar- rahn* (Ar-rahn untuk Usaha Mikro Kecil) pada Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru

yang membedakan adalah dasar hukum yang digunakan yaitu hukum gadai<sup>24</sup>.

Gadai diadakan dengan persetujuan diantara kedua belah pihak dan hak itu hilang jika gadai itu lepas dari kekuasaan si piutang. Si pemegang gadai berhak menguasai benda yang digadaikan kepadanya selama utang si berutang belum lunas, tapi dia tidak berhak menjual barang tersebut akan dilelang untuk menutupi utang si piutang, jika hasil penjualan barang gadai itu lebih besar dari pada utang yang harus dibayar, maka kelebihan itu harus dikembalikan kepada si pegadai<sup>25</sup>.

Menurut kitab Undang- Undang Hukum Perdata pasal 1150, gadai adalah suatu hak yang diperoleh oleh seseorang yang mempunyai piutang atas sesuatu barang yang bergerak, barang yang bergerak tersebut diserahkan kepada orang yang berpiutang oleh orang yang mempunyai utang. Seorang yang berutang tersebut memberikan kekuasaan kepada orang yang memberikan kekuasaan kepada orang yang memberi utang untuk menggunakan barang bergerak yang telah diserahkan untuk melunasi utang apabila ia<sup>26</sup> berutang tidak dapat memenuhi kewajibannya pada saat jatuh tempo.

Perusahaan Umum Pegadaian sampai saat ini merupakan satu-satunya badan usaha di Indonesia yang resmi mempunyai izin untuk melaksanakan kegiatan lembaga keuangan berupa pinjaman untuk keperluan usaha maupun untuk pembiayaan lainnya dalam bentuk

---

<sup>24</sup>Ade Arthesa dan Edia Handiman, *Bank dan Lembaga Keuangan Bukan Bank*, (Jakarta:PT. Indeks, 2006, hal 271

<sup>25</sup>Ali Hasan, *Masail Fiqiyah*,(Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada), hal 123

penyaluran dana kemasyarakat atas dasar hukum gadai seperti yang dimaksud dalam kitab Undang- Undang Perdata pasal 1150 diatas. Tugas pokok pegadaian adalah membrikan pinjaman kepada masyarakat atas dasar hokum gadai agar masyarakat tidak dirugikan oleh lembaga keuangan yang amengandung unsure bunga yang berlipat ganda dan unsure riba<sup>26</sup>.

Menurut pendapat Imam Ibnu Qudhamah dalam kitab Al- Mugbni Rahn adalah suatu benda yang dijadikan kepercayaan dari suatu barang untuk dipenuhi dari harganya, apabila berutang tidak sanggup membayarnya dari orang yang berpiutang. Sedangkan menurut pendapat Abu Zakaria Al- Anshary, dalam kitabnya Fathul Wahul, mendefinisikan rahn adalah menjadikan benda yang dapat dibayarkan dari harta benda itu bila utang tidak dibayar<sup>27</sup>.

Sedangkan menurut pendapat penulis gadai adalah menahan salah Satu harta orang yang berhutang dan diserahkan kepada orang yang berpiutang sebagai jaminan kepercayaan, agar diantara salah satunya tidak saling meragukan, sedangkan barang tersebut dapat diperjual- belikan dan barang tersebut dapat dimiliki kembali setelah jatuh tempo, jika orang yang berhutang tidak sanggup melunasi hutangnya maka barang yang dipegang oleh orang berpiutang dapat dimiliki dan dilelang untuk melunasi hutang nasabah.

---

<sup>26</sup>Dahlan Siamat, *Manajemen Lembaga Keuangan Kebijakan Moneter dan Perbankan*, (Jakarta:Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005) Edisi ke 5, hal. 743-744

<sup>27</sup>Heri Sudarsono, *Bank dan Lembaga Keuangan Syariah*, (Yogyakarta:Ekonisa Edisi 2,2004), hal 157

Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa pegadaian mempunyai ciri- ciri, antara lain:

1. Terdapat barang- barang berharga yang digadaikan
2. Nilai jumlah pinjaman tergantung nilai barang yang digadaikan
3. Barang yang digadaikan dapat ditebus kembali<sup>28</sup>.

Adapun tujuan usaha pegadaian adalah sebagai berikut:

1. Membantu orang- orang yang membutuhkan pinjaman dengan syarat mudah
2. Untuk masyarakat ingin mengetahui barang yang dimilikinya, pegadaian memberikan jasa taksiran untuk mengetahui nilai barang.
3. Menyediakan jasa titipan kepada masyarakat yang ingin menyimpan barangnya
4. Memberikan kredit kepada msyarakat yang mempunyai penghasilan tetap seperti karyawan
5. Menunjang pelaksanaan kebijakan dan program pemerintah di bidang ekonomi ekonomi dan pembangunan nasional pada umumnya melalui penyaluran uang pinjaman atas dasar hokum gadai.
6. Mencegah praktek ijon, riba dan pinjaman tidak wajar lainnya.
7. Meningkatkan kesejahteraan masyarakat terutama golongan menengah kebawah melalui penyediaan dana atas dasar hokum

---

<sup>28</sup>Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, (Jakarta:PT. Raja Grafindo Persada, 2002), Cet 6, h. 246

gadai, dan jasa dibidang keuangan lainnya berdasarkan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku.

8. Membina perekonomian rakyat kecil dan menalurkan kredit atas dasar hukum gadai kepada:

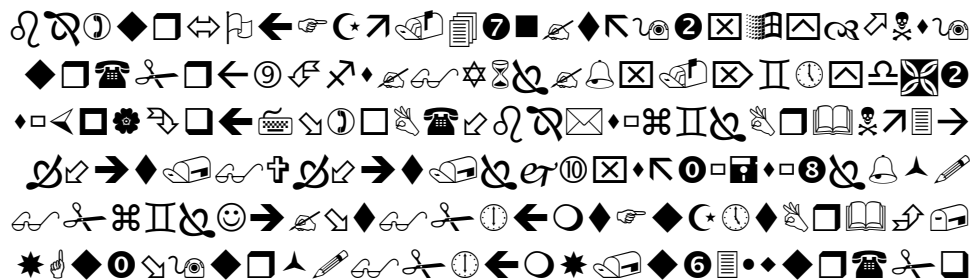
- a. Para petani, nelayan, pedagang makro dan kecil, industry kecil, yang bersifat produktif
- b. Kaum buruh/ pegawai negeri yang ekonomi lemah yang bersifat konsumtif<sup>29</sup>.

## 2. Landasan Hukum

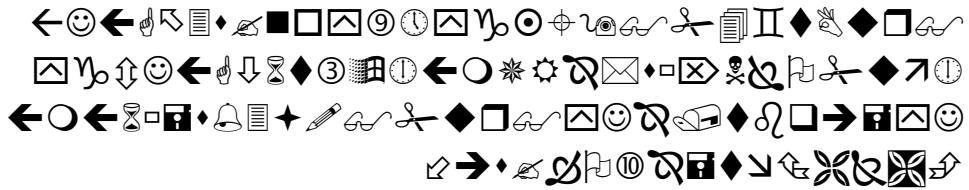
Dasar hukum menjadi landasan gadai adalah ayat-ayat al-Quran, hadist Nabi Muhammad saw, ijma' ulama. Yang dapat dijadikan pedoman bagi kelangsungan hidup dalam bermasyarakat.

### a. Al- Quran

Ayat Al- Quran yang dapat dijadikan sebagai dasar hukum perjanjian Gadai adalah (Qs- Al-Baqarah ayat 283)



<sup>29</sup>Veithzal Rivai, Dkk, *Bank dan Financial Institution Management*, ( Jakarta: Raja Grafindo, 2007), h. 1331



Artinya: “ *Jika kamu dalam perjalanan sedang kamu tidak memperoleh seorang penulis, maka hendaklah ada barang tanggungan yang dipegang. Akan tetapi jika sebagian kamu mempercayai sebagian yang lain, maka hendaklah yang dipercayai itu menunaikan amanatnya dan hendaklah ia bertakwa kepada Allah Tuhannya dan janganlah kamu menyembunyikannya, maka sesungguhnya ia adalah orang yang berdosa hatinya; dan Allah maha mengetahui apa yang kamu kerjakan.*”<sup>30</sup>

Ayat tersebut secara eksplisit menyebutkan “Barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Dalam dunia finansial, barang tanggungan yang dipegang (oleh yang berpiutang). Dalam dunia finansial, barang tanggungan biasa dikenal sebagai jaminan (collateral ) atau objek pegadaian.”<sup>31</sup>

Ayat alquran yang lainnya dapat juga dijadikan pedoman dalam melakukan transaksi gadai adalah (QS. Al-Muddatstsir ayat: 38)



Artinya: “*Tiap-tiap diri bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuatnya.*”<sup>32</sup>

Ayat diatas menjelaskan bahwa setiap orang bertanggung jawab atas apa yang telah diperbuat atau atas apa yang dilakukanya.

<sup>30</sup> Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan, Op, Cit*, h. 49

<sup>31</sup> MuhammadSyafi'i Antonio, *Bank Syariah Dari Teori ke Praktik*, (Jakarta: Gema Insani Press, 2001), h. 130

<sup>32</sup>Departemen Agama RI *Al-Hikmah, Op, cit*. h. 576



## b. Hadist

عَنْ عَائِشَةَ قَالَتْ اشْتَرَى رَسُولُ اللَّهِ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ مِنْ يَهُودِيٍّ طَعَامًا وَرَهْنَهُ  
دِرْعًا مِنْ حَدِيدٍ (رواه مسلم)

Artinya : “Aisyah r.a berkata, bahwa Rasulullah membeli makanan dari seorang Yahudi dan menjaminkan kepadanya baju besi.”(HR. Muslim)<sup>33</sup>

Berdasarkan hadist diatas dapat dipahami bahwa Rasulullah SAW menggadaikan baju besinya dengan memperoleh makanan dari seorang Yahudi demi kebutuhan keluarganya dan ini merupakan studi dalil yang nyata bahwa suatu gadaian harus menggunakan harta atau jaminan yang bernilai dan menunjukkan tidak adanya perbedaan antara orang musafir dengan orang yang menetap. Kebutuhan dana yang mendesak memudahkan masyarakat untuk memperoleh dana yang cepat dengan menggadaikan barang jaminan yang dimilikinya, dimana aplikasi ini telah diterapkan oleh Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru.

Dari hadist di atas dapat dipahami bahwa bermuamalah seperti gadai telah di benarkan dalam Islam, hal tersebut pernah dilakukan oleh Nabi Muhammad SAW saat melakukan perjanjian gadai dengan orang Yahudi di kota Madinah, dan dalam hadist ini juga dibolehkan bermuamalah

---

<sup>33</sup> Muhammad bin Ismail, *Shaheh Buchari*. (Bairut: Dar Ibnu Katsir, 1987), h. 729

dengan non- muslim yang disertai adanya jaminan sebagai pegangan, sehingga tidak ada kekhawatiran bagi yang memberi piutang.

Dan hadits dari Anas ra.

عَنْ أَنَسٍ رَضِيَ اللَّهُ عَنْهُ أَنَّهُ مَشَى إِلَى النَّبِيِّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ بِخُبْزِ شَعِيرٍ  
وَاهَالَةٍ سِنْخَةٍ وَلَقَدْ رَهَنَ النَّبِيُّ صَلَّى اللَّهُ عَلَيْهِ وَسَلَّمَ دِرْعًا لَهُ بِالْمَدِينَةِ عِنْدَ  
يَهُودِيٍّ وَأَخَذَ مِنْهُ شَعِيرًا لِأَهْلِهِ ( )

Artinya: “Dari Anas ra bahwasanya ia berjalan menuju Nabi Saw dengan roti dari gandum dan sungguh Rasulullah Saw telah menaguhkan baju besi kepada seorang Yahudi di Madinah ketika beliau mengutangkan gandum dari seorang Yahudi (HR. Anas.r.a)<sup>34</sup>.

### c. Pandangan Ulama

Berhubungan dengan diperbolehkan perjanjian gadai ini, jumhur ulama juga berpendapat boleh dan mereka tidak pernah berselisih pendapat mengenai hal ini. Jumhur ulama berpendapat bahwa disyariatkan pada waktu tidak bepergian maupun pada waktu bepergian, mengambil contoh dari perbuatan Rasulullah terhadap riwayat hadist tentang orang yahudi tersebut di Madinah.

Asy- Syafi’I menyatakan Allah tidak menjadikan hukum kecuali dengan barang yang berkriteria jelas dalam serah terima. Jika kriteria tidak berbeda (dengan aslinya), maka wajib tidak ada

---

<sup>34</sup>Ibid, h. 729

keputusan. Mazhab Maliki berpendapat, gadai wajib dengan akad orang yang menggadaikan (*rahn*) dipaksakan untuk menyerahkan jaminan untuk dipegang oleh yang memegang gadaian (*murtahin*). Jika jaminan sudah berada ditangan pemegang gadai (*murtahin*) orang yang menggadaikan (*rahn*) mempunyai hak memanfaatkan, berbeda dengan pendapat Asy-Syafi'I yang mengatakan, hak memanfaatkan berlaku selama tidak merugikan atau membahayakan pemegang gadai<sup>35</sup>

### 3. Tujuan Pegadaian Syariah

Tujuan utama usaha pegadaian adalah untuk mengatasi agar masyarakat yang sedang membutuhkan uang tidak jatuh ke tangan para pelepas uang atau ijon atau tukang rentenir yang bunganya relatif tinggi. Serta Pegadaian Syariah dengan prinsip-prinsip Islam yang bersifat universal tidak hanya diperuntukkan pada umat islam belaka, melainkan memiliki dimaksudkan untuk memenuhi hajat banyak orang tanpa tersekat oleh perbedaan ideologi dan keyakinan<sup>36</sup>. Perusahaan pegadaian menyediakan pinjaman uang dengan jaminan barang-barang berharga. Meminjam uang ke perusahaan pegadaian bukan saja karena prosedurnya yang mudah dan cepat, tetapi karena biaya yang dibebankan lebih ringan jika dibandingkan dengan para pelepas uang atau tukang ijon. Hal ini dilakukan sesuai dengan salah satu tujuan dari Perusahaan pegadain dalam

---

<sup>35</sup>Heri Sudarsono, *Op. cit*, hal 159

<sup>36</sup>Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, (Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007), h. 73.

pemberian pinjaman kepada masyarakat moto “manyesaikan masalah tanpa masalah.”

Jadi, keuntungan perusahaan pegadaian jika dibandingkan dengan lembaga keuangan lainnya adalah:

1. Waktu yang relatif singkat untuk memperoleh uang yaitu pada hari itu juga, hal ini disebabkan prosedurnya yang tidak berbelit-belit
2. Persyaratan yang sangat sederhana sehingga memudahkan konsumen untuk memenuhinya.
3. Pihak pegadaian tidak mempermasalahkan uang tersebut digunakan untuk apa, jadi sesuai dengan kehendak nasabahnya.<sup>37</sup>

Adapun manfaat pegadaian, antara lain:

1. Bagi nasabah, tersedianya dana dengan prosedur yang relatif lebih sederhana dan dalam waktu yang lebih cepat dibandingkan dengan pembiayaan/ kredit perbankan. Di samping itu, nasabah juga mendapatkan manfaat penaksiran nilai suatu barang bergerak secara profesional. Mendapatkan fasilitas penitipan barang bergerak yang aman dan dapat di percaya.
2. Bagi perusahaan pegadaian,
  - a. Penghasilan yang bersumber dari sewa penyimpanan dan pemeliharaan yang dibayarkan oleh peminjam dana
  - b. Penghasilan yang bersumber dari ongkos yang dibayarkan oleh nasabah memperoleh jasa tertentu. Bagi bank syariah yang

---

<sup>37</sup> Veithal Rivai, dkk, *Op. Cit*, h.1325- 1326

mengeluarkan produk gadai syariah dapat mendapatkan keuntungan dari pembebanan biaya administrasi dan biaya sewa tempat penyimpanan emas

- c. Pelaksanaan misi perum pegadaian sebagai BUMN yang bergerak di bidang pembiayaan berupa pemberian bantuan kepada masyarakat yang memerlukan dana dengan prosedur yang relatif sederhana
- d. Berdasarkan PP No. 10 Tahun 1990, karena seperti yang diketahui bahwa Pegadaian termasuk kedalam BUMN, maka ketika mendapatkan laba maka hasil laba yang diperoleh digunakan untuk dana pembangunan semesta, cadangan umum, cadangan tujuan serta laba yang diperoleh digunakan untuk dana sosial.

#### **4. Gadai Syariah dilihat Dari Berbagai Aspek**

Dalam mewujudkan sebuah pegadaian yang ideal dibutuhkan beberapa aspek. Adapun aspek- aspek pegadaian syariah tersebut diantaranya:

##### **1. Aspek Legalitas**

Mendirikan lembaga Gadai Syariah dalam bentuk perusahaan memerlukan izin pemerintah, sebagaimana peraturan pemerintah No. 10 tahun 1990 tentang berdirinya lembaga gadai yang berubah dari bentuk Perusahaan Jawatan (PERJAN) Pegadaian menjadi Perusahaan

Umum (PERUM), pasal 3 menyebutkan bahwa Perum Pegadaian adalah badan usaha tunggal yang diberi wewenang untuk menyalurkan uang pinjaman atas dasar hukum gadai. Kemudian misi dari pegadaian disebutkan pada pasal 5 ayat 2b, yang menyatakan pencegahan praktik ijon, dan riba. Pasal- pasal tersebut dapat dijadikan legalitas bagi berdirinya Pegadaian Syariah.

## 2. Aspek Pemodalan

Modal untuk menjalankan perusahaan gadai adalah cukup besar, karena selain diperlukan untuk peminjaman kepada nasabah, juga diperlukan investasi untuk menyimpan barang gadai, demikian juga biaya operasional sehari- hari yang dikeluarkan oleh pegadaian itu sendiri. Pemodalan Gadai Syariah bisa diperoleh dengan sistem bagi hasil, seperti mengumpulkan dana dari beberapa orang (musyarakah), atau dengan mencari sumber dana (shahibul mal), seperti bank atau perorangan untuk mengelola perusahaan gadai syariah ( mudharabah)<sup>38</sup>.

## 3. Aspek Sumber Daya Manusia (SDM)

Keberlangsungan Pegadaian Syariah sangat ditentukan oleh kemampuan SDM nya yang harus memahami sistem operasionalisasi gadai syariah. Kemampuan analisis mengenai investasi yang dapat mendatangkan hasil yang baik dan masalah- masalah yang dihadapi

---

<sup>38</sup>Heri Sudarsono, *Op. Cit*, hal. 165

nasabah yang berhubungan penggunaan uang gadai, terutama dalam melakukan penaksiran atas barang gadai.

#### 4. Aspek Keuangan

Perusahaan gadai Syariah membawa misi syiar Islam, oleh karena itu harus dapat diyakini bahwa seluruh proses operasional dilakukan tidak menyimpang dari prinsip syariat Islam. Praktik gadai yang dilakukan semaksimal mungkin menghindari praktik bisnis yang mengandung unsur- unsur riba, gharar. Oleh karena itu setiap pelaksanaan operasional yang dilakukan dalam praktik gadai syariah dikonsultasikan kepada Dewan Pengawa Syariah (DPS).

#### 5. Aspek Sistem dan Prosedur

Gadai Syariah harus sesuai dengan prinsip-prinsip Syariah dimana keberadaannya akan menekankan pentingnya Gadai Syariah. Oleh karena itu, Gadai Syariah merupakan representasi dari suatu masyarakat di mana Gadai itu berada. Maka sistem dan prosedur Gadai Syariah berlaku fleksibel asal sesuai dengan prinsip Gadai Syariah.

Menyandang nama Syariah pada kegiatan utang piutang gadai membawa konsekuensi harus efektif dan efesiennya dalam kegiatan operasional perusahaan Gadai Syariah. Oleh karena itu, sistem dan prosedur harus dibuat sedemikian rupa sehingga tidak menyulitkan calon nasabah yang akan meminjamkan uang.

Pelaksanaan sistem dan prosedur dalam pelaksanaan Gadai Syariah di Perum Pegadaian adalah sistem lembaga keuangan yang mengutamakan efektivitas dalam berbisnis. Oleh karena itu, semua sistem dan prosedur di Pegadaian Syariah bertujuan untuk memudahkan bagi para nasabah dalam mengakses perjanjian utang – piutang dengan pihak Cabang Pegadai Syariah yang ada di seluruh Indonesia<sup>39</sup>.

#### 6. Aspek Pengawasan

Aspek pengawasan dari suatu usaha perusahaan gadai Syariah adalah sangat penting karena untuk menjaga- jaga agar Pegadaian Syariah tetap melayani prinsip Syariah. Oleh karena itu, organ pengawasan internal perusahaan yang disebut satuan pengawasan intern ( SPI) merupakan pelaksanaan amanah. Tanggung jawab pengawasan termasuk para pimpinan unit, tidak hanya kepada Dewan Komisaris dan Rapat Umum Pemegang Saham (RUPS) tetapi juga harus dapat dipertanggung jawabkan dihadapan Allah di akhirat kelak. Termasuk dalam organ pengawasan adalah Dewan Pengawas Syariah (DPS) yang terdiri atas para ulama. Maka dari itu gadai syariah harus diawasi oleh Dewan Pengawas Syariah. Dewan Pengawas Syariah bertugas mengawasi operasionalisasi Gadai Syariah supaya sesuai dengan Syariah<sup>40</sup>

---

<sup>39</sup>Zainddin Ali, *Hukum Gadai Syariah*, (Jakarta:Sinar Grafika, 2008), h. 57

<sup>40</sup>Aat Hidayat, *Mengenal Sistem Ekonomi Islam*, (Yogyakarta: Pustaka Insan Madani,2009), h. 73



## 5. Syarat dan Rukun Gadai

### A. Syarat gadai

#### 1. *Sighat*

Syarat *sighat* tidak boleh terikat dengan syarat tertentu dan dengan masa yang akan datang. Misalnya, *rahin* mensyaratkan apabila tanggung waktu *murtahin* habis dan *marhun bih* belum terbayar, maka *rahin* dapat diperpanjang satu bulan. Kecuali syarat tersebut mendukung kelancaran akad maka diperbolehkan seperti pihak *murtahin* minta akad disaksikan dua orang.

#### 2. Orang yang Berakad

Baik *rahin* maupun *murtahin* harus cukup melakukan tindakan hukum, baligh dan berakal sehat, serta mampu melakukan akad<sup>41</sup>.

#### 3. *Marhun Bih* (Utang)

*Marhun Bih* adalah Merupakan hak yang wajib dikembalikan kepada *murtahin*, merupakan barang yang dapat dimanfaatkan, jika barang tersebut tidak dapat dimanfaatkan, maka tidak sah barang tersebut dapat dihitung jumlahnya.

#### 4. *Marhun*

*Marhun* adalah barang yang dijadikan jaminan oleh *rahin*. para ulama menyepakati bahwa syarat yang berlaku pada

---

<sup>41</sup>Buchari Alma dan Donni Juni Priansa, *Manajemen Bisnis Syariah*, (Bandung: CV. Alfabeta, 2009), hal 31.

barang gadai adalah syarat yang berlaku pada barang yang dapat diperjual belikan, yang ketentuannya adalah:

1. Agunan itu harus bernilai dan dapat dimanfaatkan menurut ketentuan syariat Islam,
2. Agunan itu harus dapat dijual dan nilainya seimbang dengan nilai utang,
3. Agunan itu harus jelas,
4. Agunan itu milik sah debitur,
5. Agunan itu tidak terikat dengan hak orang lain (bukan milik orang lain, baik sebagian maupun seluruhnya),
6. Agunan itu harus harta yang utuh, dan
7. Agunan itu dapat diserahkan kepada pihak lain, baik materinya maupun manfaatnya<sup>42</sup>

## **B. Rukun Gadai**

Pembicaraan mengenai rukun- rukun gadai meliputi orang yang mengadaikan (*ar- rahin*), barang yang digadaikan (*al- marhun*), orang yang menerima gadai (*al- murtahin*). Nilai barang mendorong adanya gadai dan sifat gadai<sup>43</sup>.

---

<sup>42</sup>Muhammad Syafi'i Antonio, *Bank Syariah: Wacana Ulama dan Cendikiawan*, (Jakarta: Tazkia Istitute, 2001), Cet. ke-1, h.21

<sup>43</sup>Ibnu Rusyd, *Bidayatul Mujtahid: Analisa Fiqih Para Mujtahid*, (Jakarta: Pustaka Amani, 2007), Jilid-3, Cet.3, h. 192

1. Pihak yang menggadaikan (*rahin*)

Syarat- syarat yang harus dipenuhi bagi orang yang bertransaksi gadai yaitu adanya *rahin* (pihak yang menggadaikan). Serta harus berakal sehat dan baliq. Sehingga dapat dianggap cakap untuk melakukan suatu perbuatan hukum sesuai dengan ketentuan syariat islam.

2. Pihak yang menerima gadai (*murtahin*)

Adanya pihak *murtahin* (pihak yang menerima gadai)

3. Objek yang digadaikan (*marhun*)

Barang yang digadaikan harus ada pada saat dilakukan perjanjian gadai dan barang itu adalah pemilik si pemberi gadai, barang gadaian itu kemudian berada dibawah pengawasan penerima gadai.

Syarat- syarat yang harus dipenuhi untuk barang yang akan digadaikan oleh *rahin* (pemberi gadai) adalah:

- b. Dapat diserahkan
- c. Bermanfaat
- d. Milik orang yang menggadaikan
- e. Jelas barangnya
- f. Harta yang tetap / dapat dipindahkan<sup>44</sup>

4. Hutang (*marhun bih*)

---

<sup>44</sup>Zainuddin Ali, *Op.cit*, h. 20

Hutang yang terjadi haruslah tetap, tidak berubah dengan tambahan bunga atau mengandung unsur riba. Serta hutang harus jelas dan diketahui oleh *rahin* dan *murtahin*

5. Ijab Qabul (*sighat*)<sup>45</sup>

Adanya lafazd, yaitu pernyataan adanya perjanjian gadai (Ijab kabul / *sighat*). Lafazd dapat saja dilakukan secara tertulis maupun lisan, yang penting didalamnya terkandung maksud adanya perjanjian gadai antara para pihak.

**6. Barang yang boleh di Gadaikan dan Jaminan Gadai**

Adapun barang- barang yang dapat dijadikan jaminan adalah emas dan perak, perhiasan, barang- barang elektronik, alat- alat rumah tangga dan kendaraan bermotor.

1. Barang atau benda- benda perhiasan diantaranya:

- a. Emas, perak , mutiara. Khusus untuk emas kadar emas kuning harus diatas 70% dan apabila kadarnya dibawah 70% maka tidak akan diterima untuk dijadikan barang jaminan, apabila kadar emas dibawah 70% tetapi ada tambahan berlian atau intan pada emas tersebut pihak Pegadaian Syariah masih dapat menerimanya dengan syarat adanya faktur pembelian. Untuk emas putih pihak Pegadaian Syariah bisa menerimanya sebagai jaminan apabila ia disertai dengan faktur pembelian, ini dilakukan untuk mencegah

---

<sup>45</sup>Susanto Zulkifli, *Panduan Praktisi Perbankan Syariah*, (Jakarta: Zikrul Hakim, 2003), h. 29

resiko kerugian. Sebab emas putih hampir sama bentuknya dengan perak atau perunggu.

- b. Berlian dan intan, khusus perhiasan dan intan dimana barang berharga ini sangat susah untuk ditaksir sehingga perlu pihak Perum Pegadaian Syariah akan menerima disertai surat bukti pembelian serta sertifikat dari berlian tersebut, dan apabila tidak ada bukti pembelian maka tidak akan diterima sebagai jaminan guna mencegah kerugian apabila ternyata berlian dan intan tersebut palsu.

2. Barang – barang yang berupa kendaraan:

- a. Mobil , pada saat ini Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru belum dapat menerima mobil sebagai jaminan karena tidak adanya gudang penyimpanan.
- b. Sepeda motor, pihak Pegadaian Syariah hanya bisa menerima sepeda motor yang pemakaiannya maksimal 5 tahun dan dilengkapi surat- surat kendaraan. Kendaraan tersebut milik pribadi dan membuat pernyataan bahwa kendaraan tersebut milik pribadi.

3. Barang – barang elektronik

Barang- barang elektronik seperti seperti Handphone (HP) dan laptop yang digadaikan sebagai jaminan syaratnya barang tersebut penggunaannya dibawah satu tahun dan masih original atau tidak rusak.

4. Mesin- mesin seperti:

- a. Mesin jahit
- b. Mesin kapal motor

5. Barang rumah tangga diantaranya:

- a. Barang tekstil berupa pakaian atau kain batik
- b. Barang- barang pecah belah dengan catatan bahwa semua barang- barang jaminan haruslah dalam kondisi baik dalam arti masih dapat dipergunakan atau bernilai. Hal ini bagi pegadaian penting mengingat apabila nasabah tidak dapat mengembalikan pinjaman, maka barang jaminan akan dilelang sebagai penggantinya, apabila hasil lelang tersebut uangnya berlebih dari pinjaman si nasabah, maka pegadaian wajib mengembalikan sisa uang tersebut, dan nasabah berhak menerimanya<sup>46</sup>.

**7. Bauran Pemasaran atau marketing mix**

Muhammad Syakir Sula membagi taktik pemasaran dalam tiga sekmen elemen taktik yaitu:

**a. Diferensiasi**

Dalam strategi diferensiasi, perusahaan berusaha menjadi unik dalam industrinya dalam sejumlah dimensi tertentu yang secara umum dihargai pembeli. Perusahaan memilih satu atau beberapa atribut yang

---

<sup>46</sup>*Ibid*, h.251

dipandang penting bagi pembeli dalam industri dan menempatkan dirinya secara unik untuk memenuhi kebutuhan ini. Strategi ini menitik beratkan kepada pembangunan persepsi pembeli diantaranya kualitas, citra dan inovasi<sup>47</sup>.

Sebuah perusahaan baik yang menghasilkan barang atau jasa, perlu mengidentifikasi produknya agar mencapai keuntungan kompetitif. Diferensiasi merupakan tindakan merancang satu sed perbedaan yang berarti untuk membedakan penawaran perusahaan dan penawaran pesaing.

Suatu perusahaan dapat membedakan produk yang ditawarkan dalam tiga dimensi: *content* (apa yang ditawarkan), *context* (bagaimana menawarkannya), dan *infra struktur* (kemampuan untuk menawarkan)<sup>48</sup>.

## **b. Bauran Pemasaran**

Untuk membuat diferensiasi tersebut efektif, perusahaan harus mengembangkan suatu bauran pemasaran yang tepat. Bauran pemasaran meliputi empat komponen yaitu:

---

<sup>47</sup>Philip Kotler, *Manajemen Perusahaan*. Alih bahasa Benyamin Molan (Jakarta: PT. Indeks Gramedia, 2001), Ed. 11, h. 31

<sup>48</sup>Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (life and general) Konsep dan Sistem Operasional*, (Jakarta: Gema Insani, 2004), Cet. Ke-1, h. 444

### 1) Produk

Produk atau jasa yang dibuat harus memperhatikan nilai kehalalan, rmutu, bermanfaat dan berhubungan dengan kehidupan manusia. Melakukan jual beli yang mengandung unsur tidak jelas (gharar) terhadap suatu produk akan menimbulkan potensi terjadinya penipuan dan ketidakadilan terhadap salah satu pihak. Rasulullah Saw melarang kita untuk transaksi terhadap suatu produk yang mengandung unsur gharar.

Kualitas dari suatu produk harus menjadi perhatian utama dimana barang yang dijual harus jelas dan baik kualitasnya, agar calon pembeli dapat menilai dengan mudah terhadap produk tersebut. Dengan demikian, pengertian dari suatu produk dalam ekonomi syariah haruslah memenuhi standarisasi mutu, berdaya guna, mudah dipakai, dan memiliki daya tarik.

### 2) Harga

Penentuan harga dalam ekonomi syariah didasarkan atas mekanisme pasar, yakni harga ditentukan berdasarkan kekuatan permintaan dan penawaran atas asas sukarela (*an'taradhim*). Sehingga tidak ada satu pihak pun yang teraniaya atau terzalimi. Dengan syarat kedua belah pihak yang bertransaksi mengetahui produk dan harga yang dipasarkan.

### 3) Tempat



Penentuan tempat yang mudah terjangkau dan dilihat akan memudahkan bagi konsumen untuk mengetahui, mengamati, dan memahami dari suatu produk atau jasa yang ditawarkan. Penentuan tempat didasarkan atas jenis usaha atau produk yang diciptakan. Misalnya untuk produk-produk sembako (*Customer Good*) yang tidak akan tahan lama akan lebih baik jika ditempatkan dekat keberadaan konsumen. Untuk barang-barang berharga dan bermutu tinggi akan lebih baik jika diletakkan ditempat yang terkesan mewah.

Penempatan suatu produk atau jasa sangat mempengaruhi tingkat harga, semakin representatif suatu tempat maka semakin tinggi nilai produk.

#### **4) Promosi**

Promosi merupakan kegiatan marketing mix yang terakhir. Dalam kegiatan ini setiap perusahaan berusaha mempromosikan seluruh produk atau jasa yang dimilikinya baik secara langsung maupun secara tidak langsung<sup>49</sup>.

Tanpa promosi jangan diharapkan pelanggan dapat mengenal produk atau jasa yang ditawarkan. Oleh karena itu promosi merupakan sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan konsumennya. Salah satu tujuan promosi adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan

---

<sup>49</sup>Kasmir, *Op. cit*, h. 58

berusaha menarik calon konsumen yang baru. Ada empat macam sarana promosi yang dapat digunakan perusahaan dalam mempromosikan produk maupun jasanya antara lain:

a. Periklanan

Iklan adalah sarana promosi yang digunakan oleh perusahaan guna menginformasikan, menarik dan mempengaruhi calon konsumennya.

b. Promosi Penjualan

Disamping promosi lewat iklan, promosi lainnya dapat dilakukan melalui promosi penjualan atau *sales promotion*. Tujuan promosi penjualan adalah untuk meningkatkan jumlah nasabah.

c. Publisitas

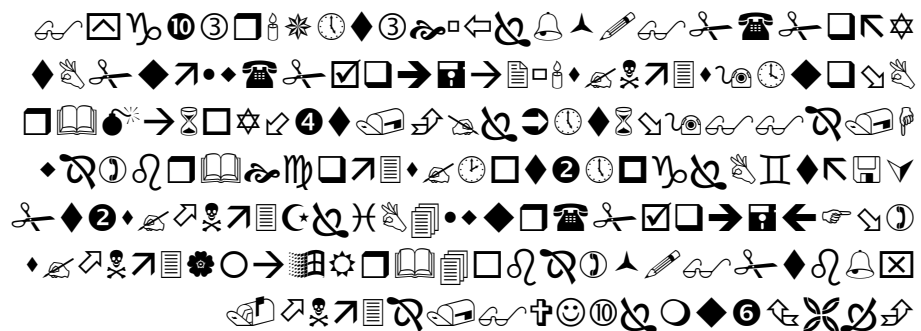
Promosi yang ketiga adalah publisitas. Publisitas merupakan kegiatan promosi untuk memancing nasabah melalui kegiatan seperti pameran, bakti sosial, serta kegiatan lainnya melalui berbagai media.

d. Penjualan pribadi (*personal selling*)

Kegiatan yang keempat adalah penjualan pribadi atau *personal selling*. Dalam dunia perbankan penjualan pribadi secara umum dilakukan oleh seluruh pegawai bank, mulai dari *cleaning service*, satpam, sampai pejabat bank. Secara khusus *personal selling* dilakukan oleh *customer services*.

### c. Penjualan

Penjualan adalah akad penyerahan suatu barang atau jasa dari penjual kepada pembeli dengan harga disepakati atas dasar sukarela (*an'taradhim*), tanpa paksaan, atau tipuan. Sebagaimana firman Allah dalam Al-quran surat An-Nisaa ayat 29 yang berbunyi:



Artinya: “ *Hai orang-orang yang beriman, janganlah kamu saling memakan harta sesamamu dengan jalan yang batil, kecuali dengan jalan perniagaan yang berlaku dengan suka sama suka diantara kamu*”<sup>50</sup>

Diferensiasi dan bauran pemasaran perlu didukung oleh konsep penjualan yang tepat. Suatu perusahaan mungkin akan menyeleksi satu dari beberapa pendekatan penjualan yang cocok dengan target pasarnya, berorientasi pada kualitas, orientasi nilai atau orientasi harga. Untuk segmen berorientasi pada kualitas suatu perusahaan mungkin menggunakan solusi pendekatan penjualan. Peranan tenaga penjual perusahaan mengidentifikasi masalah dihadapi konsumen secara proaktif dan sekaligus memberikan solusinya. Bagi segmen yang berorientasi pada nilai, perusahaan dapat menggunakan pendekatan manfaat penjualan, dengan menawarkan pada konsumen

<sup>50</sup>Departemen Agama RI, *Op. cit*, h.83

suatu produk yang berkualitas tinggi dan harga yang bersaing. Bagi segmen yang berorientasi pada harga, suatu perusahaan mungkin menawarkan suatu versi produk dalam ukuran kecil dengan harga serendah mungkin.

#### **d. Pelayanan**

Pelayanan secara umum adalah setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi<sup>51</sup>. Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggan demi tercapainya kepuasan pada pelanggan itu sendiri. Dari beberapa pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang ataupun sekelompok orang.

##### **a. Bentuk-bentuk pelayanan**

---

<sup>51</sup>Kasmir, *Op. cit.* h. 225

Pelayanan dapat dikategorikan dalam tiga bentuk, yaitu: layanan dengan lisan, layanan dengan tulisan, dan layanan dengan perbuatan.

1. Layanan dengan lisan

Layanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.

2. Layanan dengan tulisan

Layanan dengan tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas. Tidak hanya dalam segi jumlah tetapi juga dalam segi peranannya.

3. Layanan dengan perbuatan

Dilakukan oleh sebagian besar kalangan menengah dan bawah. Karena ini faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan hasil perbuatan atau pekerjaan.

- b. Ciri-ciri pelayanan yang baik

1. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Pelanggan ingin dilayani secara prima, untuk melayani pelanggan salah satu hal yang paling penting diperhatikan adalah sarana dan prasarana yang dimiliki suatu perusahaan. Meja dan kursi harus nyaman untuk diduduki. Udara dalam

runagan juga harus tenang tidak berisik dan sejuk. Kelengkapan dan kenyamanan sarana dan prasarana ini akan mengakibatkan pelanggan nyaman untuk berurusan dengan perusahaan.

2. Tersedia personil yang bagus

Kenyamanan pelanggan juga tergantung dari petugas. Petugas harus ramah, sopan dan menarik. Disamping itu petugas harus cepat tangga, padai bicara menyenangkan serta pintar. Serta dalam bekerja harus cepat dan cekatan.

3. Bertanggung jawab kepada pelanggan

Dalam menjalankan kegiatan pelayanan petugas harus mampu melayani dari awal sampai tuntas. Pelanggan akan merasa puas jika petugas bertanggung jawab terhadap pelayanan yang diinginkannya.

4. Mampu melayani secara cepat dan tepat

Dalam melayani pelanggan diharapkan petugas dapat melakukan sesuai prosedur, layanan yang diberikan sesuai jadwal pekerjaan tertentu dan jangan membuat kesalahan dalam arti pelayanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan.

5. Mampu berkomunikasi

Petugas harus mampu berbicara dengan baik dan cepat memahami keinginan pelanggan

6. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Menjaga rahasia perusahaan sama halnya dengan menjaga rahasia pelanggan. Rahasia perusahaan merupakan taruhan kepercayaan pelanggan kepada perusahaan

7. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang baik

8. Berusaha memahami kebutuhan nasabah

9. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah<sup>52</sup>

## **BAB IV**

---

<sup>52</sup>*Ibid*, h. 209-211

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### **A. Upaya Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah**

Keinginan dan kebutuhan nasabah memang tidak mudah ditebak, tapi bukan berarti tidak bisa diketahui. Keinginan nasabah dapat dipenuhi dengan cara memahami keadaan nasabah yang sebenarnya. Adapun cara atau strategi yang diterapkan oleh pihak Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah.

#### **1. Produk**

Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru dalam membentuk segmentasi dari market yang dituju yaitu dengan membuat karakter produk tersendiri menurut keinginan nasabah dan konsumen. Produk yang ditawarkan berdasarkan prinsip syariah, selain produk yang dikeluarkan maka perusahaan tidak akan mencairkan dana kepada debitur dalam melakukan usaha atau bisnis. Akaq yang sering dipakai adalah *Ar- rahn* atau gadai syariah. Dimana target pasar Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru adalah para pengusaha mikro dan kecil untuk penyaluran produknya<sup>53</sup>.

Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru mempunyai 3 produk diantaranya:

---

<sup>53</sup>Rudi Iswanto, Pengel ola Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru, *Wawancara*, 13 Desember 2012



a. Gadai Syariah

Gadai Syariah merupakan skim pinjaman untuk memenuhi kebutuhan dana dengan gadai sesuai dengan barang jaminan berupa emas, perhiasan, berlian, elektronik dan kendaraan bermotor.

b. Mulia (Murabahah Logam Mulia untuk Investasi Abadi)

Yaitu suatu fasilitas kepemilikan emas batangan melalui penjualan logam mulia oleh Pegadaian kepada masyarakat secara tunai dan dengan pola ansuran dengan proses cepat dalam jangka waktu tertentu yang fleksibel. Akad mulia menggunakan akad Murabahah dan Rahn.

c. *Ar-rum* (Ar- rahn untuk Usaha Mikro Kecil)

Yaitu skim pinjaman dengan sistem syariah bagi para pengusaha mikro dan kecil untuk keperluan pengembangan secara angsuran, menggunakan jaminan BKB mobil atau motor.

Dalam melakukan pemasaran yang kompetitif, Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru diharapkan terus menerus mengetahui dan memantau setiap gerak gerik pesaing. Tujuan dari persaingan adalah dengan mengetahui keunggulan pesaing dalam segala hal baik itu dari segi produk, harga dan promosi.

## 2. Harga

Harga barang jaminan dihitung sesuai harga pasaran. Jika harga meningkat, otomatis pinjaman juga meningkat<sup>54</sup>. Yakni harga ditentukan berdasarkan kekuatan permintaan dan penawaran atas asas sukarela (*an'taradhim*). Sehingga tidak ada satupun yang teraniaya atau terzalimi. Dengan syarat kedua belah pihak yang bertransaksi mengetahui produk harga yang dipasarkan. Berdasarkan wawancara dengan Ibu Yeni sebagai nasabah di Pegadaian Syariah ini bahwa harga barang jaminan yang ditawarkan sesuai dengan harga pasaran.

Islam memperbolehkan ketentuan monopoli, duopoli dan oligopoli dalam penentuan harga serta keuntungan yang diperoleh dari suatu produk merupakan keuntungan normal<sup>55</sup>. Islam melarang praktir ikhtiar, yaitu mengambil keuntungan diatas keuntungan normal dengan menjual lebih sedikit barang untuk harga yang lebih tinggi atau yang sering kita kenal monopoly's rent seeking.

Beberapa kemudahan yang dapat diperoleh di Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru yaitu

1. Biaya administrasi yang terjangkau

Biaya administrasi yang dibebankan kepada nasabah terjangkau oleh nasabah dan tidak terlalu memberatkan. Dimana biaya administrasi hanya dibebankan sekali kepada pemberi gadai ketika terjadi akad.

---

<sup>54</sup>Bobi Januardi, Kasir Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru, *Wawancara*, 13 Desember 2012

<sup>55</sup>Adi Warman A. Karim, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, (Jakarta:Rjawali, 2003), h.34

2. Dalam pembiayaan, jika ada nasabah tidak mampu mengembalikan pinjamannya pada waktu yang ditentukan, pihak Pegadaian akan memberikan tambahan waktu , tergantung kepada alasan yang diberikan dan pihak Pegadaian memonitoring apakah sesuai dengan kondisi yang diceritakan, namun apabila nasabah tidak bisa juga mengembalikan pinjamannya maka barang jaminan nasabah dilelang<sup>56</sup>.

### 3. Tempat

Fokus utama penentuan posisi (tempat) adalah persepsi pelanggan dan bukan sekedar produk fisik yang dihasilkan. Keberhasilan penentuan posisi sangat ditentukan oleh kemampuan Pegadaian untuk mendiferensiasikan dirinya secara efektif dibandingkan para pesaingnya, yaitu dengan jalan menyampaikan atau memberikan nilai superior kepada pelanggan dan memilih tempat dekat dengan jalan.

Hal lain yang harus diperhatikan adalah *loy out* gedung dan ruangan kantor harus tertata rapi sedemikian rupa supaya nasabah tidak cepat bosan berhubungan dengan Pegadaian serta selalu menghilangkan kesan sumpek dan sembrawut dikantor. Ruangan yang nyaman dengan susunan meja penaksir, kasir, didepan pintu masuk serta kursi tamu yang bagus dan empuk. Sirkulasi udara yang bagus, parkir yang lumayan bagus, serta letak lokasi Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru yang terjangkau oleh nasabah.

---

<sup>56</sup>Bobi Januardi, Kasir Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru, *Wawancara*, 13 Desember 2012

Penentuan posisi pasar digunakan untuk tempat saling tukar menukar informasi kepada nasabah yang akan melakukan usaha. Pegadaian dalam bersaing untuk mendapatkan posisi dalam pasar sasarannya adalah dengan cara memperlebar jaringan kemitraan. Image maupaun usia yang relative sudah dikenal oleh masyarakat memudahkan Pegadaian menjalin kerjasama<sup>57</sup>

#### **4. Promosi**

Promosi adalah bagaimana memberikan kesadaran tentang jasa kepada konsumen. Promosi juga merupakan cara bagaiman membuat para calon nasabah bisa tertarik untuk bergabung dilembaga tersebut.

Tanpa promosi tidak dapat diharapkan nasabah dapat mengenal pegadaian. Oleh karena itu, promosi dapat dikatakan sebagai sarana yang paling ampuh untuk menarik dan mempertahankan nasabahnya. Salah satu tujuan promosi Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru adalah menginformasikan segala jenis produk yang ditawarkan dan berusaha menarik calon nasabah yang baru. Kemudian promosi juga berfungsi meningkatkan pengetahuan nasabah akan produk. Promosi ini juga ikut mempengaruhi nasabah untuk membeli dan akhirnya promosi juga akan meningkatkan citra Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru. Kegiatan promosi mencakup perilaku, homogen dari mulut ke mulut, humas sponsor dan lain- lain.

---

<sup>57</sup>Rudi Iswanto, Pengelola Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru , *Wawancara*, 13 Desember 2012

Masing- masing sarana promosi ini memiliki tujuan sendiri-sendiri. Misalnya, untuk menginformasikan tentang keberadaan produk dapat dilakukan melalui iklan. Untuk mempengaruhi nasabah dilakukan melalui sales promotion serta untuk memberikan citra pegadaian dapat dilakukan melalui publisitas. Secara garis besar ada empat cara sarana promosi

### **1) Periklanan (*Advertising*)**

Periklanan merupakan sarana promosi yang digunakan oleh Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru guna menginformasikan segala sesuatu tentang pegadaian syariah tersebut. Informasi yang diberikan adalah manfaat produk yang dimiliki oleh Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru. Tujuan promosi lewat iklan adalah berusaha untuk menarik dan mempengaruhi calon nasabah untuk dapat memanfaatkan produk yang dimiliki Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru bagi masyarakat atau nasabah baru dan untuk nasabah lama. agar dapat mempertahankan produk yang mereka miliki dan memanfaatkan.

Dengan iklan suatu perusahaan atau lembaga akan mempunyai suatu kesan tertentu terhadap apa yang diiklankan. Iklan yang baik akan mempengaruhi nasabah untuk melakukan kerjasama terhadap produk yang ditawarkan. Jadi kegiatan iklan dapat dilakukan melalui media seperti:

1. Pemasangan papan nama (*billboard*) Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru

2. Pencetakan brosur
3. Pemasangan spanduk

Periklan pada hakikat mempunyai beberapa fungsi antara lain:

1. Memberikan Informasi

Iklan dapat memberikan informasi yang banyak, serta bermanfaat bagi nasabah.

2. Menciptakan kesan dan image

Melalui sebuah image periklanan konsumen akan terkesan terhadap apa yang akan diiklankan.

3. Membujuk ataupun mempengaruhi

Iklan tidak hanya memberika informasi, akan tetapi juga membujuk dan mempengaruhi para konsumen.

4. keinginan

Sebuah iklan dapat dikata baik jika mampu memenuhi dan memberikan kepuasan terhadap keinginan dan kebutuhan konsumen.

## **2) Promosi Penjualan (*Sales Promotion*)**

Promosi ini digunakan untuk menarik nasabah lebih banyak lagi. Promosi penjualan merupakan salah satu keinginan promosi selain periklanan, pelaksanaannya dapat dilakukan kapan saja. dalam promosi penjualan tidak terbatas, sebab tindakan apa saja dapat dilakukan untuk meningkatkan penjualannya. adapun cara yang digunakan dalam promosi ini melalui pemberian hadiah, atau cendra mata seperti kalender, pena atau buku agenda.

Promosi penjualan untuk menarik nasabah agar segera membeli setiap produk yang ditawarkan. Tentu saja agar nasabah tertarik untuk membelinya, maka perlu dibuatkan promosi penjualan yang semenarik mungkin. Untuk dapat melakukan kegiatan promosi penjualan yang baik maka setiap karyawan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dituntut bekerja secara profesional. Hasil wawancara peneliti kepada Bapak Rudi Iswanto atau yang akrab dipanggil pak Rudi mengatakan kunci keberhasilan promosi penjualan ini adalah bekerja secara sungguh- sungguh atau professional<sup>58</sup>.

### 3) Publisitasi ( *Publicity* )

*Publisitasi* merupakan kegiatan promosi untuk memancing nasabah melalui kegiatan bakti social. Dimana Pegadaian melakukan sosialisasi produk- produk Pegadaian Syariah kepada calon nasabah serta mereka turun langsung kelapangan untuk melakukan sosialisasi kepada masyarakat seperti kepusat- pusat keramaian seperti rumah sakit, mall dan pusat- pusat keramaian lainnya<sup>59</sup>.

Tujuan ini adalah agar para nasabah mengenal Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru lebih dekat lagi, serta dengan ikut kegiatan tersebut dan diharapkan akan menarik nasabah.

---

<sup>58</sup>Rudi Iswanto, Pengelola Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru, 13 Desember 2012

<sup>59</sup>Bobi Januardi, Kasir Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru, Wawancara, 13 Desember 2012

#### 4) Penjualan Pribadi ( *Personal Selling* )

Personal Selling merupakan bentuk promosi yang sifatnya lebih mudah dilakukan karena merupakan bentuk komunikasi yang dilakukan secara langsung dengan persentase lisan dalam suatu percakapan. Sedangkan dalam bentuk promosi lainnya, seperti pada iklan hal ini tidak dapat dilakukan segera karena pihak Pegadaian Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru tidak akan dapat melakukannya secara langsung. Dengan kata lain iklan dapat menciptakan perhatian nasabah terhadap produk yang ditawarkan, Kegiatan penjualan pribadi ini dilakukan oleh pimpinan dan karyawan karyawan pegadaian dimana pimpinan dan karyawan memegang peranan penting dalam pembinaan hubungan baik dengan masyarakat.

Untuk itu dalam personal selling diperlukan tenaga yang kreatif guna mencapai sasaran yang lebih luas, disamping itu pihak lembaga atau perusahaan mempunyai tugas antara lain:

1. Mengadakan analisa pasar

Dalam hal ini seorang tenaga kerja harus dapat meramalkan tentang luas pasar yang menjadi sasaran serta meramalkan penjualan yang akan datang dan juga mengetahui tindakan pesaing lainnya.

2. Menentukan calon konsumen

Dalam penjualan secara personal selling akan memberikan kemudahan kepada pegadaian karena dapat langsung bertatap muka nasabah atau calon nasabah, sehingga dapat langsung menjelaskan



tentang produk Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru kepada nasabah secara rinci seperti :

- a. Dapat memperoleh informasi langsung dari nasabah tentang kelemahan produk pegadaian syariah langsung dari nasabah, terutama dari keluhan yang nasabah sampaikan termasuk informasi dari nasabah tentang pegadaian lain.
- b. Petugas Pegadaian Syariah mempengaruhi nasabah dengan berbagai argumen.
- c. Memungkinkan hubungan terjalin akrab antara Pegadaian Syariah dengan nasabah
- d. Petugas Pegadaian Syariah Unit memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan nasabah.
- e. Membuat situasi seolah-olah mengharuskan nasabah mendengarkan, memperhatikan dan menanggapi<sup>60</sup>.

## 5. Pelayanan

Pelayanan merupakan salah satu hal yang terpenting dalam memasarkan suatu produk. Pelayanan adalah kegiatan yang diselenggarakan organisasi dalam menyangkut kebutuhan pihak konsumen dan akan menimbulkan kesan tersendiri.

Untuk mengambil hati dan mempertahankan suatu perusahaan atau lembaga harus mengadakan pelayanan yang baik dan teratur. Hal tersebut perlu dilakukan karena sikap pelanggan adalah dinamis, jika nasabah

---

<sup>60</sup>Rudi Iswanto, Pengelola Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru, *Wawancara*, 13 Desember 2012

menyukai barang atau jasa dari suatu perusahaan dan berhak menentukan pilihan yang cocok bagi mereka<sup>61</sup>.

Pelayanan sangat diperlukan dalam suatu Perusahaan, disamping untuk menarik nasabah baru juga diharapkan untuk mempertahankan nasabah lama. Jadi dalam konsep penjualan yang yang diperlukan yang perlu diperhatikan oleh pihak penjual adalah bagaimana upaya yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada nasabah, agar benar- benar merasa puas dengan membeli produk atau jasa yang kita tawarkan<sup>62</sup>

Sejalan dengan uraian diatas pelayanan pihak Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru yang diberikan kepada nasabah dengan cara:

a. Mengetahui Nasabah

Nasabah adalah bagian terpenting dalam Pegadaian, karena itu sebagai karyawan khususnya Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru dituntut untuk memberikan kepuasan pelayanan kepada nasabahnya. Memahami keinginan nasabah yang beragam mulai dari sifat, tingkatan ekonomi, kedudukan dan lain sebagainya. Hal inilah yang menyebabkan karyawan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru untuk lebih

---

<sup>61</sup>Soejitno Irmin, Abdul Rochim. *Etika Perbankan*, (Jakarta: Batavia Press, 2004) cet 1, h.

<sup>62</sup>Bobi Januardi, Kasir Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru, *Wawancara*, 13 Desember 2012

meningkatkan loyalitas kerja dan tanggung jawab yang telah dibebankan pada setiap kerja karyawan.

Agar karyawan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dapat memberikan pelayanan yang prima, Karyawan harus mengenal karakteristik nasabah dengan baik. Sifat nasabah bermacam- macam, beberapa diantaranya yang dapat disebutkan seperti sifat pemimpin, sifat pemujuk, penyabar, dan pendiam. Masing- masing sifat ini harus karyawan Pegadaian Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dekati dengan metode yang berbeda pula.

Cara menghadapinya adalah dengan hati- hati dan cermat. Jangan sampai merusak kepercayaannya, jadi jangan banyak janji jika janji itu sulit untuk ditepati. Tentunya karyawan harus dapat menunjukkan kepada nasabah bahwa Pegadaian Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru telah memberikan kerja dengan profesional.

Disamping itu, karyawan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru harus mengenal karekteristik nasabah, karyawan juga harus mempertimbangkan faktor jenis kelamin. Dalam memberikan pelayanan kita harus membedakan antara wanita dan pria. Masing- masing memiliki kecenderungan yang berbeda.

b. Mengetahui Kebutuhan Nasabah

Sebaiknya karyawan harus memahami sebenarnya apa saja kemauan nasabah. Pegadaian Syariah harus perprinsip bahwa calon nasabah yang akan datang akan menjadi nasabah setia Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru. Tunjukkan kepada nasabah bahwa Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Pekanbaru ini adalah Pegadaian yang dapat memenuhi kebutuhan sehingga tidak mudah berpaling kepada Pegadaian lainnya<sup>63</sup>.

Tetapi umumnya nasabah menginginkan pelayan yang cepat, baik, istimewa, sabar, tepat dan ramah serta profesional dalam melayani. Nasabah datang dengan harapan bahwa nasabah segera mendapatkan bantuan atas kesulitan nasabah, sehingga nasabah bisa pulang dengan puas membawa penyelesaian.

Sebagai karyawan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru harus tahu bahwa nasabah memiliki selera berbeda-beda. Semakin tinggi status sosialnya semakin tinggi selera dan gengsinya. Secara garis besar selera itu meliputi penampilan fisik baik karyawan maupun kantor dan perilaku karyawan.

Perilaku karyawan juga tidak boleh diabaikan, karena itu sebagai karyawan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru harus selalu menampilkan pribadi yang penuh

---

<sup>63</sup>Bobi Januardi, Kasir Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru, Wawancara, 13 Desember 2012

sopan santun, hangat dan menyenangkan. Sehingga nasabah mendapatkan kesan bahwa karyawan telah lama mengenalnya.

c. Lemah Lembut dan Ramah Tamah dalam Melayani Nasabah

Bersikap lemah lembut dan ramah tamah merupakan salah satu etika pergaulan yang harus dipahami oleh karyawan. Sebagai karyawan harus mampu bersikap lemah lembut dan ramah tamah dalam melayani nasabah. Hal inilah yang menjadikan kenapa pegadaian harus mengenal karakteristik nasabah dengan baik, disamping mengetahui keinginan nasabah.

Bersikap lemah lembut dan ramah tamah dalam melayani nasabah, nasabah akan merasa senang dan membutuhkan keakraban dan menjalin hubungan bukan sekedar kreditor dengan debitor saja. Saat ini nasabah membutuhkan pegadaian yang bisa memberikan pelayanan yang baik dan tidak berbelit-belit. Disamping itu dalam memberikan pelayanan yang baik, para petugas dituntut untuk selalu bersikap 3S (senyum, sapa dan santun) yang ternyata dengan sikap 3S akan melahirkan cinta, kasih sayang, dan nasabah akan merasa dihargai. Oleh karena itu para petugas Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru setiap kali memberikan pelayanan kepada nasabah selalu bersikap 3S<sup>64</sup>.

---

<sup>64</sup>Rudi Iswanto, Pengelola Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru, *Wawancara*, 13 Desember 2012

Setiap karyawan harus bersikap lemah lembut dan ramah tamah dalam melayani nasabahnya, tetapi tidak berarti mengabaikan aturan-aturan yang telah ditetapkan oleh Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru. Tetapi hendaknya aturan menjadi pemicu bagi karyawan untuk meningkatkan loyalitas dalam bekerja, dengan metode yang tidak melanggar hak dan kewajiban. Hal ini dilakukan oleh karyawan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru agar dapat lebih meningkatkan kenyamanan nasabah untuk bertransaksi dengan pihak pegadaian.

d. Melayani dengan penuh rasa tanggung jawab

Sebagai karyawan pegadaian syariah unit cabang pembantu Jalan Nenas Pekanbaru harus punya prinsip bahwa kepuasan nasabah harus selalu menjadi nomor satu, jika nasabah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan maka nasabah akan lebih asyik bermitra dengan pegadaian. Walaupun ada sedikit kekurangan yang dimiliki pegadaian, namun karena terjalin hubungan yang baik, maka nasabah tidak akan mudah untuk berpindah kepegadaian lain.

Untuk memuaskan nasabah banyak cara yang dapat dilakukan, tetapi ada beberapa persoalan yang cukup penting namun sering terabaikan. Misalnya saja memberikan pelayanan tidak sampai selesai, dengan beberapa alasan seperti sibuk. Memberikan pelayanan yang tergesa- gesa sehingga ada kewajiban yang terlupakan dan tidak menyelesaikan tugas milik kita.

Karyawan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru tidak boleh hanya berfikir bahwa kewajiban mereka hanya melayani saja, disini diterapkan kepada seluruh karyawan wajib untuk memberikan kepuasan kepada nasabah. Baik dalam pelayanan, bertransaksi, penyambutan dan lain sebagainya. Tanpa memandang jabatan, status atau kedudukan nasabah. Untuk menilai kepuasan nasabah, maka pihak karyawan akan bertanya kepadanya apakah masih ada yang perlu dibantu atau ada hal yang belum jelas.

e. Melayani dengan Simpatik

Simpatik maksudnya memberikan pelayanan yang dapat menyenangkan dan tidak memberi kesan yang buruk atau nasabah tidak merasa nyaman atas pelayanannya. Para karyawan harus mampu menampilkan wajah ceria dan seulas senyum manis kepada nasabah.

f. Melayani dengan Serius

Dengan prinsip berusaha memberikan pelayanan yang terbaik, maka karyawan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dituntut untuk bisa bersikap sabar menghadapi keluhan nasabah. Walaupun karyawan sudah berusaha dengan semaksimal mungkin, namun tidak semua pelayanan yang diberikan memuaskan hati nasabah. Dan ada kalanya nasabah merasa kecewa tanpa disadari karyawan<sup>65</sup>

---

<sup>65</sup>Rudi Iswanto, Pengelola Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru, *Wawancara*, 13 Desember 2012

g. Memberi Salam

Memberikan salam merupakan hal yang harus dilakukan kepada setiap nasabah baik untuk memulai pelayanan maupun menyudahinya. Salam merupakan kata-kata pembuka keakraban antara nasabah dengan karyawan<sup>66</sup>

**B. Faktor Pendukung Pegadaian Syariah dalam Upaya Meningkatkan Jumlah Nasabah**

Berdasarkan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan Bapak Rudi selaku Pengelola Unit Pegadaian Syariah Jalan Nenas Pekanbaru, dengan melihat jumlah nasabah dari tahun ketahun menunjukkan peningkatan. Peningkatan ini didukung oleh beberapa indikator, diantaranya sebagai berikut:

1. Meningkatkan keramahan dalam pelayanan. Ketika nasabah datang di Pegadaian Syariah ini, nasabah dilayani dengan sebaik mungkin, sehingga membuat nasabah diperhatikan keberadaannya, serta memberi petunjuk-petunjuk tentang Pegadaian Syariah kepada nasabah dan menjawab dengan baik pertanyaan-pertanyaan nasabah.
2. Menggunakan teknologi/IT yang menunjang program-program pada Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru, sehingga memudahkan nasabah dalam bertransaksi.

---

<sup>66</sup>Bobi Januardi, Kasir Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru, *Wawancara*, 23 April 2013



3. Lebih meningkatkan lagi promosi-promosi produk agar nasabah tidak pindah kepegadaian lain<sup>67</sup>

### **C. Tinjauan Ekonomi Islam Terhadap Upaya Peningkatan Jumlah Nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru**

Islam adalah agama yang sempurna yang memuat berbagai persoalan kehidupan, baik diungkapkan secara global maupun secara rinci. Ajaran Islam yang mengatur perilaku manusia, baik dalam kaitannya sebagai makhluk dengan tuhan-Nya maupun kaitannnya sebagai makhluk. Pada dasarnya, kegiatan ekonomi sebagai salah satu bentuk dari hubungan antar sesama manusia. Implementasi dari pemahaman Islam akan membentuk kehidupan Islami dalam masyarakat yang secara langsung akan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan, praktek sistem ekonomi Islam tidak identik dengan sistem kenegaraan di beberapa negara Timur Tengah yang menggunakan Islam sebagai dasar negaranya. Sistem ekonomi lebih berkaitan dengan bangunan masyarakat yang prilakunya berdasarkan atas sumber Islam Al-Quran dan Al-Hadist dimana sistem ekonomi Islam bisa dipraktekkan dimasyarakat manapun juga<sup>68</sup>

Identifikasi yang cermat dari berbagai sudut pandang sangat diperlukan guna penempatan sistem ekonomi Islam diantara sistem- sistem yang lain. Ilmu ekonomi islam adalah ilmu pengetahuan sosial yang

---

<sup>67</sup>Rudi Iswanto, Pengelola Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru, *Wawancara*, 27 Mei 2013

<sup>68</sup>Heri Sudarsono, *Konsep Ekonomi Islam: Suatu Pengantar*, (Yogyakarta:Penerbit Ekonisia, 2004)Cet. ke-3, h. 105

mempelajari pola perilaku manusia dalam memenuhi kebutuhannya yang sangat tidak terbatas. Dengan berbagai keterbatasan sarana pemenuhan kebutuhan yang berpedoman pada nilai-nilai Islam. Dalam ilmu ekonomi Islam tidak hanya dipelajari individu-individu sosial semata namun juga manusia yang memiliki bakat religi. Kesempatan untuk memilih berbagai alat pemuas kebutuhan dalam ekonomi Islam dituntut dengan sebuah etika nilai-nilai Islam<sup>69</sup>.

Pegadaian adalah salah satu bagian dari bidang ekonomi yang memberikan pendanaan kepada masyarakat yang membutuhkan dana sehingga bisa membantu perekonomian masyarakat kecil atau yang lagi membutuhkan dana. Seperti pendirian Gadai Syariah yang dilatarbelakangi oleh keinginan masyarakat Islam yang menghendaki adanya lembaga Pegadaian yang melaksanakan prinsip-prinsip Syariah. Keberadaan Pegadaian Syariah dimaksud untuk melayani pasar dan masyarakat golongan sosial ekonomi lemah, menawarkan kemudahan, kecepatan, keamanan dan etos hemat dalam penyaluran pinjaman, sehingga masyarakat bisa terbantu dalam melakukan Pegadaian sesuai dengan syariat dan saling meridhoi.

Upaya yang dilakukan oleh Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru adalah dengan mempromosikan segala jenis produk yang akan ditawarkan kepada nasabah. Hal ini dilakukan bertujuan untuk memberikan informasi produk-produk yang akan

---

<sup>69</sup>Dr. Akhmad Mujahidin, M. Ag, *Dasar-Dasar Ekonomi Islam*, (Pekanbaru PASCASARJANA UIN SUSKA RIAU 2007) h. 1

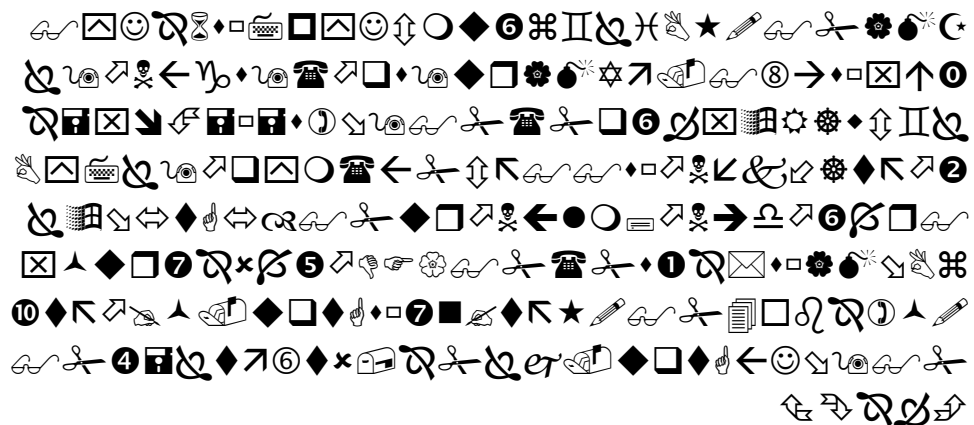
ditawarkan untuk menarik calon nasabah baru, yang akan meningkatkan citra Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru, dalam ekonomi islam perbuatan dalam mengajak seseorang kepada hal yang baik sangat dianjurkan. Hal ini untuk memberikan peluang kepada seseorang untuk meningkatkan perekonomiannya sesuai dengan syariat islam. Mengajak seseorang kepada kebaikan merupakan hal yang terpuji dengan menggunakan cara- cara yang halus, tanpa ada unsur paksaan dan memberikan pengajaran dan pengetahuan yang berguna baginya.

Menjaga kepercayaan nasabah untuk tetap menjadi nasabah merupakan sesuatu yang mutlak dan harus dilakukan oleh Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru adalah untuk mengoptimalkan pelayanan kepada nasabah agar terciptanya sarana sesuai, nyaman, sehingga nasabah tetap setia menjadi nasabah Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru serta bisa menarik calon nasabah lain, nilai- nilai kesopanan dan tata krama harus dilakukan setiap melayani nasabah. Hal- hal tersebut tidak terlepas dari nilai- nilai Ekonomi Islam, sehingga timbul rasa suka sama suka, hakikatnya adalah setiap perkataan dan perbuatan khususnya dalam melayani nasabah harus mencerminkan nilai- nilai Islam sehingga nasabah dan karyawan tidak merasa menjadi pihak yang dirugikan.

Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat menjadikan nasabah merasa lebih nyaman. Pelayanan yang profesional dapat menghilangkan keraguan nasabah terhadap pelayanan yang diberikan. Secara umum

Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru sudah memenuhi beberapa indikator pelayanan yang baik

Kesopanan dan keramahan ini sebagaimana Islam menganjurkan, dalam firman Allah SWT dalam QS. Al- Imran (3) ayat 159:



Artinya: *Maka disebabkan rahmat dari Allah-lah kamu berlaku lemah lembut terhadap mereka, sekiranya kamu bersikap keras dan lagi berhati kasar, tentunya mereka menjauhkan diri dari sekelilingmu. Karena itulah maafkanlah mereka, mohonkanlah ampunan bagi mereka, dan bermusyawaratlah dengan mereka dalam urusan itu. kemudian apabila kamu membubarkan tekad, maka bertawakkallah kepada Allah. Sesungguhnya Allah menyukai orang- orang yang bertawakkal kepada-Nya (QS. Ali Imran :159)<sup>70</sup>*

Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabahnya menurut ekonomi islam tidak terlepas dari unsur- unsur yaitu dengan etika sesuai dengan Islam dan prinsip- prinsip dalam etika Ekonomi Islam, prinsip- prinsip tersebut diantaranya:

<sup>70</sup>Departemen Agama RI, *Op. Cit*, hal. 71

Pelayanan yang baik dan berkualitas dapat menjadikan nasabah merasa lebih nyaman. Serta sikap kejujuran yang merupakan pondasi dalam berbisnis harus diutamakan, dimana dalam menyampaikan informasi harus jelas dan tulus. Seperti sabda Rasulullah SAW bersabda:

-صلى الله عليه وسلم- ان الصدق يَهْدِي

إِلَى الْبِرِّ وَإِنَّ الْبِرَّ يَهْدِي إِلَى الْجَنَّةِ وَإِنَّ الرَّجُلَ لَيَصْدُقُ حَتَّى يُكْتَبَ صِدِّيقًا )

(

Artinya: *"Sesungguhnya berkata jujur itu menunjukkan jalan kebaikan dan sesungguhnya jalan kebaikan itu menunjukkan surga. Sesungguhnya seseorang itu perlu berkata jujur sehingga dia dicatat disisi Allah sebagai orang yang jujur". (HR Bukhari dan Muslim)<sup>71</sup>.*

Prinsip kejujuran adalah dasar setiap usaha untuk menjadi orang kuat secara moral adalah kejujuran. Kejujuran merupakan kualitas dasar kepribadian moral. Tanpa jujur berarti tidak seia- sekata dan itu berarti tidak sanggup mengambil sikap yang lurus. Tanpa kejujuran, keutamaan-keutamaan moral lainnya akan hilang.

Tidak hanya dalam pekerjaan atau kewajiban tugas manusia hendaknya selalu berlaku jujur dalam kehidupan sehari-hari dan tidak merugikan orang lain. Begitu juga pada Pegadaian Syariah dianjurkan untuk selalu jujur. Karena kejujuran merupakan pondasi pertama dalam melakukan bisnis.

---

<sup>71</sup>Muhammad Sulaiman, *Jejak Bisnis Rasul* (Jakarta: PT. Mizan Publika, 2010) Cet. 1, h.

Memberikan pelayanan yang cepat dan tepat menunjukkan pelaku bisnis yang profesional, memberikan suatu kerja yang berkualitas dan bermutu. Memanfaatkan waktu efektif. Sikap yang selalu tanggap maka akan melahirkan sikap inovatif dan tidak ada waktu yang terbuang

Berdasarkan ruang lingkup ekonomi, maka Islam adalah sebuah agama yang mengatur segala aspek kehidupan, tentu saja mempunyai cara untuk perekonomian dan merekrut yang baik dan sesuai dengan aturan-aturan agama Islam. Ditinjau dari aspek Aksiologinya, tinjauan ekonomi Islam adalah bahwa setiap kegiatan manusia berdasarkan kepada pengabdian kepada Allah, dalam rangka melaksanakan tugas dari Allah untuk memakmurkan bumi, maka dalam perekonomian umat Islam harus mengutamakan keharmonisan dan pelestarian alam. Kebahagiaan yang dikejar dalam Islam bukan semata- semata kebahagiaan didunia saja, tetapi kebahagiaan diakhirat. Dengan demikian, ilmu Ekonomi Islam harus mempunyai sistem ekonomi yang dapat memakmurkan bumi, maupun membahagiakan manusia baik selama hidup didunia maupun diakhirat kelak<sup>72</sup>.

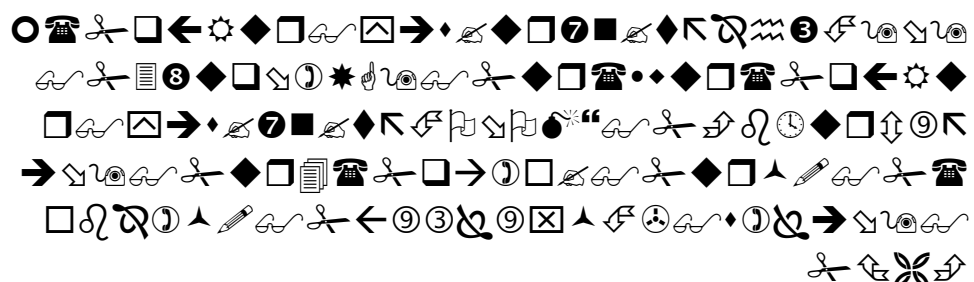
Nilai- nilai keimanan inilah yang kemudian menjadi aturan yang mengikat. Mengacu kepada aturan ilmiah, setiap perbuatan manusia mempunyai nilai moral dan ibadah. Setiap tindakan manusia tidak boleh

---

<sup>72</sup>Akhmad Mujahidin, *Ekonomi Islam*, (Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007), cet. 1, h.

lepas dari nilai, yang secara vertikal merefleksikan moral yang baik, dan secara horizontal memberi manfaat bagi manusia dan makhluk lainnya<sup>73</sup>.

Islam memerintahkan kepada manusia untuk bekerjasama dalam segala hal, kecuali dalam perbuatan dosa kepada Allah atau melakukan aniaya kepada sesama makhluk, sebagaimana firman Allah dalam surat Al-ma'idah ayat 2:



Artinya: *Bertolong-tolonglah kamu berbuat kebajikan dan takwa dan janganlah kamu bertolong-tolongan dalam berbuat dosa dan aniaya, dan takutlah kepada Allah . sesungguhnya Allah sangat keras siksaan-Nya*<sup>74</sup>.

Islam mengajarkan bahwa dalam kehidupan manusia harus saling hormat- menghormati dan tolong- menolong. Serta yang dilakukan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah telah sesuai dengan pelayanan yang dianjurkan oleh islam serta telah sesuai dengan ekonomi islam dimana tidak memandang kedudukan, pangkat, usia serta warna kulit dalam melayani.

<sup>73</sup>Mustafa Edwin Nasution, *Pengenalan Eksklusif Ekonomi Islam*, (Jakarta: Kencana, 2007), cet 1, h. 13

<sup>74</sup>Departemen Agama RI Al-Hikmah, *Op, Cit*, h. 576

Islam juga menganjurkan untuk selalu menghargai seseorang dalam segala hal, baik ia sebagai nasabah, tamu dan lainnya. Hal tersebut sesuai dengan sabda Nabi Saw:

عن أبي هريرة قال : قال رسول الله صلى الله عليه وسلم  
(من كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليكرم ضيفه ومن كان يؤمن بالله واليوم الآخر فليقل خيرا أو  
يسمت)

Artinya: *Dari Abi Hurairah, dari Nabi SAW bersabda: Barang siapa yang beriman kepada Allah dan hari akhir maka hendaklah ia memuliakan tamunya, Barang siapa beriman yang kepada Allah dan hari akhir maka hendaklah ia berkata benar atau ia diam (HR. Ibnu Katsir)<sup>75</sup>.*

Pengaruh yang baik dari pelayanan merupakan hal positif bagi perusahaan, sebab bila nasabah merasa terpuaskan dengan yang telah diberikan oleh Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru maka nasabah akan mempertahankan produk yang nasabah pakai.

Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah yang telah dijelaskan diatas sebelumnya telah sesuai dengan ekonomi Islam.

---

<sup>75</sup> Muhammad bin Ismail. *Shahih Bukhari* Juz 5 (Bairut: Dar Ibnu Katsir, 1987), h. 2273



## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah penulis memaparkan pembahasan tentang upaya yang diterapkan oleh Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru. Maka penulis dapat memberikan kesimpulan dan saran

1. Upaya yang dilakukan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan cara promosi yaitu dengan memperbanyak promosi agar masyarakat mengetahui produk-produk di pegadaian syariah melalui periklanan, media cetak maupun penyebaran brosur, kemudian melakukan kebijakan harga dengan cara melihat harga pasaran dan yang terakhir ada mempertahankan loyalitas nasabahnya dengan memberikan sistem pelayanan yang baik dan primaseperti, mengenal nasabah, mengetahui apa yang dibutuhkan nasabah, lemah lembut dan ramah tamah dalam melayani nasabah, melayani dengan simpatik, melayani dengan serius dan tidak lupa memberi salam. Tempat Pegadaian ini terjangkau oleh nasabah.
2. Faktor pendukung dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah diantaranya keramahan karyawan terhadap nasabah, penggunaan teknologi untuk mempermudah transaksi, serta lebih meningkatkan lagi promosi-promosi.

3. Tinjauan Ekonomi Islam terhadap upaya yang dilakukan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah adalah dengan etika yang sesuai dengan prinsip-prinsip Islam dalam etika Ekonomi Islam yaitu sikap dan kemampuan manusia untuk bertindak berdasarkan kesadaran sendiri tentang apa yang dianggapnya baik untuk dilakukan, bersifat jujur, tidak mengandung riba, terbebas dari unsur gharar serta tidak merugikan satu pihak. memberikan rasa aman, nyaman dan menguntungkan kepada masyarakat sebagai pemegang amanah dan kepercayaan penyimpanan dana, dan Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam upaya meningkatkan jumlah nasabah dapat disimpulkan telah sesuai dengan prinsip ekonomi Islam, karena mengandung unsur-unsur positif.

## **B. Saran**

Setelah penulis meneliti dan membahas mengenai Upaya Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru dalam meningkatkan jumlah nasabah, maka ada beberapa saran yang ingin penulis berikan yaitu:

1. Diharapkan kepada Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru agar terus meningkatkan pelayanan terhadap nasabah. Supaya nasabah bersangkutan tidak mengalami hambatan atau kesulitan dalam memperoleh informasi maupun pelayanan dari pihak Pegadaian.

2. Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru diharapkan mampu untuk terus meningkatkan jumlah nasabahnya serta pegadaian ini lebih dikenal masyarakat.
3. Diharapkan bagi nasabah hendaknya menjaga kepercayaan yang telah diberikan pihak Perum Pegadaian Syaiah Unit Cabang Pembantu Jalan Nenas Pekanbaru melalui segala fasilitasnya.

### **DAFTAR WAWANCARA**

1. Bagaimana profil atau sejarah berdirinya Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru?
2. Berapa banyak karyawan pada Pegadaian Syariah ini?
3. Bagaimana perkembangan jumlah nasabah pada Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru periode tahun 2009-2011?
4. Produk apa saja yang ditawarkan oleh Pegadaian Syariah ini kepada masyarakat?
5. Apa saja faktor pendukung Pegadaian Syariah ini?
6. Apa strategi dalam mempromosikan produk Pegadaian Syariah Unit Cabang Pembantu Jl. Nenas Pekanbaru ini?
7. Bagaimana upaya dalam meningkatkan jumlah nasabah?
8. Apa aja kendala yang dihadapi Pegadaian Syariah dalam meningkatkan jumlah nasabah?

## DAFTAR PUSTAKA

- A Karim, Adiwarman, *Bank Islam Analisis Fiqh dan Keuangan*, Jakarta: Rjawali, 2003.
- Al Husaini, Abu, *Muslim bin Hajjaj. Shahih Muslim*, Bairut: Dar Al Jaili.
- Ali, Zainuddin, *Hukum Gadai Syariah*, Jakarta: Sinar Grafika, 2008.
- Anshori, Abdul Ghofur, *Gadai Syariah Di Indonesia*, Yogyakarta: Gadjah Mada University Press, 2006.
- Antonio, Muhammad Syafi'I, *Bank Syariah dari Teori ke Praktek*, Jakarta: Gema Insani, 2001.
- , *Bank Syariah: Wacana Ulama dan Cendikiawan*, Jakarta: Tazkia Istitute, 2001.
- Arthesa Ade, *Bank dan Lembaga Keuangan bukan Bank*, Jakarta: Indeks, 2006.
- Brosur Pegadaian Syariah, 2012
- Buchari Alma, Donni Juni Priansa, *Manajemen bisnis syariah*, Bandung: CV Alfabeta, 2009.
- Departemen Agama RI, *Al-Qur'an dan Terjemahan*, Bandung: PT. Syamil Cipta Media, 2005.
- Hasan, Ali, *Masail Fiqiyah*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2003.
- Hidayat Aat, *Mengenal Sistem Ekonomi Islam*, Yogyakarta: Pustaka Insan Madani, 2009.
- Rusyd, Ibnu, *Bidayatul Mujtahid: Analisa Fiqih Para Mujtahid*, Jakarta: Pustaka Amani, 2007.
- Kasmir, *Bank dan Lembaga Keuangan Lainnya*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2007.
- , *Managemen Perbankan*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada, 2004.

- Muhammad, *Lembaga Ekonomi Syariah*, Yogyakarta: Graha Ilmu, 2007.
- Muhammad Syakir Sula, *Asuransi Syariah (life and general) Konsep dan Sistem Operasional*, Jakarta: Gema Insani, 2004
- Muhammad bin Ismail. *Shahih Bukhari Juz 5* Bairut: Dar Ibnu Katsir, 1987
- Mujahidin, Akhmad , *Dasar- Dasar Ekonomi Islam*, Pekanbaru PASCASARJANA UIN SUSKA RIAU 2007.
- , *Ekonomi Islam*, Jakarta: Raja Grafindo Persada, 2007.
- Nasution, Mustafa Edwindkk, *PengantarEksklusifEkonomi Islam*, Jakarta: Kencana, 2007.
- Philip Kotler, *Manajemen Perusahaan*. Alih bahasa Benyamin Molan , Jakarta: PT. Indeks Gramedia, 2001
- Sinungan, Michdarsyah , *Uang dan Bank*, Jakarta: Rineka Cipta, 1991.
- Slamet,  
Dahlan,*ManajemenLembagaKeuanganKebijakanMoneterdanPerbankan*, Jakarta: Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia, 2005.
- SoejitnoIrmin, Abdul Rochim. *EtikaPerbankan*, Jakarta: Batavia Press, 2004.
- Soemitra, Andri, *Bank danLembagaKeuanganSyariah*, Jakarta: Kencana, 2009.
- Sudarsono, Heri , *Bank danLembagaKeuanganSyariah*, Yogyakarta: Ekonisia Edisi 2, 2004.
- , *Konsep Ekonomi Islam Suatu Pengantar*, Yogyakarta: Penerbit Ekonisia Edisi 3, 2004
- Wijaya, Farieddkk, *Lembaga-lembagakeuangandan Bank*, Yogyakarta: BPFE, 1991.
- Zulkifli, Sunarto, *PaduanPraktisTransaksiPerbankanSyariah*, Jakarta: 2003.